

Joni Miettinen

**ASIAKASPALVELU
YKSITYISELLÄ
TURVALLISUUSALALLA**
Osaamistarpeiden selvitys

Opinnäytetyö
Markkinointi

2017



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä Joni Miettinen	Tutkinto Tradenomi	Aika Marraskuu 2017
Opinnäytetyön nimi Asiakaspalvelu yksityisellä turvallisuusalalla Osaamistarpeiden selvitys		54 sivua 15 liitesivua
Toimeksiantaja Helsingin kaupunki, Opetusvirasto, Stadin aikuisopisto		
Ohjaaja Lehtori Sini Taimela		
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella yksityisen turvallisuusalan asiakaspalvelun osa-alueita ja selvittää kehityskohteita, joilla yksityisen turvallisuusalan asiakaspalvelua voidaan kehittää asiakaslähtöisempään suuntaan siten, että se palvelee sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteiden turvallisuustarpeita nykyistä tehokkaammin.</p> <p>Tutkimuksessa käytettiin menetelmänä kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimusta. Määrällisellä tutkimuksella pyrittiin selvittämään, mitä asioita sosiaali- ja terveydenhuollon ala pitää tärkeänä osaamisena. Tutkimus suoritettiin kahden vuoden pitkäaistutkimuksena Helsingin Kaupungin Opetusviraston, Stadin aikuisopiston asiakkaille vuosina 2014 - 2016. Tutkimuksessa käytettiin C&Q-työkalua. Laadullisen kyselytutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitä erilaisia palveluja yksityinen turvallisuusala tarjoaa tällä hetkellä sosiaali- ja terveydenhuollon alalle ja onko palvelujen kehittäminen systemaattista. Laadullisen kyselytutkimuksen kohderyhmänä toimivat yritysten esimiehet ja asiantuntijat. Laadulliseen kyselytutkimukseen vastanneista kaikilla yrityksillä oli valmiita palvelupaketteja sosiaali- ja terveydenhuollon alalle, mutta vain osassa palvelujen kehittäminen oli systemaattista.</p> <p>Tässä työssä tulokset perustuivat kahteen kirjallisuuskatsaukseen ja kyselytutkimuksen tulosten muodostamaan synteesiin. Nämä tuottivat tietoa yksityisen turvallisuusalan palvelujen kehittämisen perustaksi sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristössä. Näin ollen jokainen kehittämissykli perustui empiiriseen ja teoreettiseen tietoon sekä edellisen iteraatiokierroksen kehittämissyklin osoittamiin haasteisiin.</p> <p>Tutkimus tuotti uutta teoreettista tietoa yksityisen turvallisuusalan palvelujen kehittämisen perustaksi. Syntynyttä tietoa pystytään hyödyntämään koulutuspalvelutuotteiden kehittämisessä ja koulutettaessa turvallisuusalan työntekijöitä sekä alalle pyrkiviä henkilöitä. Keskeinen jatkokehitystoimi on henkilöstön osaamispääoman kasvattaminen. Tulevaisuudessa sidosryhmien määrän kasvaessa tulee ajankohtaiseksi myös sidosryhmäkartan luominen ja ylläpitäminen, koska sen avulla voidaan kartoittaa käytettävissä olevia resursseja sekä nostaa esille mahdollisia uusia palveluinnovaatioita.</p>		
Asiasanat asiakaspalvelu, turvallisuus, sosiaali- ja terveyshuolto, palvelumuotoilu		

Author	Degree	Time
Joni Miettinen	Bachelor of Business Administration	November 2017
Thesis Title Customer service in private security business – Survey of competence needs		54 pages 15 pages of appendices
Commissioned by City of Helsinki, Education Department, Helsinki Vocational Adult Institute		
Supervisor Sini Taimela, Senior Lecturer		
Abstract <p>The objective of this thesis was to discuss the sectors of customer service in private security business and to determine targets for development in order to make customer service in private security business more customer oriented, so that it would serve the security needs of social welfare offices and healthcare clinics more efficiently.</p> <p>The study included both quantitative and qualitative questionnaire investigations. The quantitative investigation was used to determine which skills the social welfare and healthcare business considers important in this field. The study was implemented as a two (2) year longitudinal study during the years 2014 - 2016 and the focus group consisted of customers of the City of Helsinki education department, Helsinki Vocational Adult Institute. The C&Q-tool was used in the study.</p> <p>The objective of the qualitative survey was to determine what services the private security business currently provides for social welfare and healthcare business and whether the services are being developed systematically. The focus group of the qualitative survey consisted of the companies' managers and experts. All companies responding to the qualitative survey had ready service packages for social welfare and healthcare business but the services were systematically developed in only some of the companies.</p> <p>In this study, the results were based on a synthesis of two literature surveys and the results of the questionnaire survey. The information produced was used as the basis for developing private security services within the social welfare and healthcare business. Therefore, each development cycle is based on empirical and theoretical information as well as challenges highlighted by the previous development cycle.</p> <p>The study produced new theoretical information that can be used as a basis for developing private security services. The new information can also be utilized in the development of training services offerings and in the training of current and prospective security business employees. The main action point for further development is improving the skills and human capital of the personnel. As the number of stakeholders grows in the future, creating and maintaining a stakeholder map will also become topical, as it enables charting the available resources and highlighting possible new service innovations.</p>		
Keywords customer service, security, social and health care, service design		

ESIPUHE

Turvallisuus on käsitteenä kokonaisvaltainen ja moniulotteinen. turvallisuudella on useita käyttötarkoituksia ja vivahteita, jotka vaihtelevat tarkasteltavan ympäristön ja asiayhteyden mukaan. Turvallisuus tarkoittaa häiriöttömyyttä, riskittömyyttä ja sitä, että yksilö ja organisaatio voi pyrkiä päämääräänsä suhteellisella varmuudella tulevaisuudesta. Useimmille meistä turvallisuus merkitsee rakenteellisia tai teknisiä ratkaisuja sekä ihmisten suorittamaa vartiointia, joka on mitä suurimmassa määrin palvelua.

Yksilön näkökulmasta tarkasteltuna turvallisuus on Abraham Maslowin (1908–1970) kehittämän teorian mukaan perustarve. Turvallisuuden käsitteeseen liittyy oleellisesti kokemuksellisuus, joka tarkoittaa yksilön kokemaa subjektiivista turvattomuutta tai turvallisuutta. Sanaan turvallisuus voidaan liittää tavoitteita parantaa ihmisten hyvinvointia tai ympäristössä tapahtuvien myönteisten asioiden aikaansaamista. Tämä saattaa olla kuitenkin ristiriidassa eräiden turvallisuutta parantavien tekojen kanssa, tehostamalla turvallisuutta saatetaan lisätä ihmisten huolta ja yleistä turvattomuuden tunnetta. Lähtökohtaisesti turvallisuutta halutaan kuitenkin tarkastella, niin että pyrkimys olisi parempaan suuntaan, joka ilmenee myönteisinä muutoksina ympäristössä ja hyvinvoinnin lisääntymisenä ihmisille. (Levä 2003, 32.) Kaikella tällä on merkittävä vaikutus ihmisten kokemaan palveluun ja sen laatuun

Mikä olisikaan mielenkiintoisempaa kuin kehittää ihmisten toimintaa palvelujen kehittämisen näkökulmasta, jotta muille ihmisille voidaan luoda turvallisuutta.

20.11.2017 Joni Miettinen

SISÄLLYS

ESIPUHE	4
KÄYTETYT TERMIT JA LYHENTEET	7
1 JOHDANTO	8
1.1 Tutkimuksen tavoitteet	10
1.2 Tutkimusongelma ja aiheen rajausta	10
1.3 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen rakenne	11
2 YKSITYISET TURVALLISUUSPALVELUT JA PALVELULIIKETOIMINTA	12
2.1 Yksityisen turvallisuusalan palvelumuodot	13
2.2 Turvallisuusala voimakkaassa kasvussa	13
2.3 Palveluliiketoiminta ja palvelujen kehittämismallit	14
2.4 Palvelujen kehittämistyökalut	18
2.5 Palvelupaketin kehittäminen	20
2.6 Turvallisuuspalveluiden prosessi	21
2.7 Palvelujen arvonäkökulma	22
2.8 Näyttötutkintojärjestelmä ja yksityisen turvallisuusalan II-asteen koulutusjärjestelmä	25
3 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	29
3.1 Tutkimusmenetelmä 1 – kirjallisuuskatsaus	29
3.2 Tutkimusmenetelmä 2 – kvantitatiivinen C&Q-työkalun pitkittäistutkimus	30
3.3 Tutkimusmenetelmä 3 – laadullinen kyselytutkimus	31
4 PALVELUTARPEET JA KEHITYSKOhteet	32
4.1 C&Q-kyselytutkimus	32
4.2 Laadullinen kyselytutkimus	35
4.3 Tutkimuksen tulokset	40
5 PÄÄTELMÄT JA YHTEENVETO	42
5.1 Tutkimuksen arviointi ja luotettavuus	45
5.2 Tutkimuksen merkittävyys	46
5.3 Tutkimuksen eettinen arviointi	46

5.4 Jatkokehitys ja -tutkimus	47
6 LOPUKSI.....	48
LÄHTEET	50

LIITTEET

- Liite 1. C&Q kyselytiedote
- Liite 2. C&Q kysymysrungot
- Liite 3. Kyselytiedote turvallisuusalan yrityksille
- Liite 4. Kysymysrunko turvallisuusalan yrityksille

TAULUKOT

Taulukko 1. Työväkivaltaa kokeneiden ja hyvinvointia uhkaavien tekijöiden osuudet työllisistä ammatin mukaan.....	8
Taulukko 2. C&Q-tutkimusaineisto.....	32
Taulukko 3. Vastaus asteikon selitykset merkittävydestä.....	33
Taulukko 4. Vastaus asteikon selitykset henkilökunnan osaamistasosta	34

KUVALUETTELO

Kuva 1. Tutkimuksen rakenne ja tutkimusmenetelmät.....	11
Kuva 2. Asiakkaalle räätälöity palvelumalli.	15
Kuva 3. Palvelun sisällön määrittelyä.	16
Kuva 4. Asiakaskeskeinen kehittämismalli.....	19
Kuva 5. Asiakaslähtöinen kehittämismalli.	20
Kuva 6. Strateginen johtamisansa.	24
Kuva 7. Turvallisuusvalvojan perustutkinto	26
Kuva 8. Vartijan ammattitutkinto	27
Kuva 9. Turvallisuusvalvojan erikoisammattitutkinto	28
Kuva 10. Tutkimusaineistosta kymmenen valittua osaamisalaa	33
Kuva 11. Henkilökunnan nykyisen osaamisen keskiarvo ja osaamisalan merkitys.....	34

KÄYTETYT TERMIT JA LYHENTEET

C&Q-työkalu	Osaamiskartoitus-työkalu, joka selvittää, vastaavatko henkilöstön tiedot, taidot ja asenteet yrityksen strategisia osaamistarpeita.
LYTP	Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (282/2002) ja 1.1.2017 voimaan astuva laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015).
OKM	Opetus ja kulttuuriministeriö
OPH	Opetushallitus
Palveluliiketoiminta	Liiketoiminta, jossa palvelu muodostaa arvoluonnin perustan (Tekes 2010).
Palvelupaketti	Tietynlaiseen tarpeeseen suunniteltu palvelutuotteiden tai palveluiden yhdistelmä (Tekes 2010).
Vartioimisliiketoiminta	Tarkoittaa luvanvaraista, toimeksiantosopimuksen perusteella, ansiotarkoituksessa suoritettavaa vartioimistehtävien hoitamista. 1.1.2017 voimaan astuneessa laissa (1085/2015) mukaan kuuluvat myös järjestyksenvallontatehtävät.
Vartioimistehtävä	Omaisuuksien vartioiminen, henkilön koskemattomuuden suojaaminen, vartioimiskohteeseen tai toimeksiantajaan kohdistuneen rikoksen paljastamista sekä näiden edellä mainittujen tehtävien valvonta.
Vidico	Visible Digital Competence
Työväkivalta	Tapahtuma työpaikalla, jossa on käytetty, yritetty tai uhattu käyttää fyysistä tai seksuaalista väkivaltaa (Piispa & Hulkko 2010, 4).

1 JOHDANTO

Työväkivallan uhka on lisääntynyt merkittävästi 1990-luvulta nykypäivään. Riski kohdata työväkivaltaa on suurimpia sosiaali- ja terveydenhuollon aloilla. Tämä käy ilmi muun muassa Tilastokeskuksen vuonna 2007 teettämästä tutkimuksesta, johon otti osaa 21 497 Suomessa asuva 15 - 74 -vuotias työssäkäyvä tai aikaisemmin työelämässä ollut henkilö. Tutkimuksessa työväkivalaksi tilastoitiin tilanteet, joista 1) jäi fyysisiä jälkiä sekä 2) tilanteet, joista ei jäänyt näkyviä fyysisiä jälkiä sekä 3) tilanteet, joissa uhkaus koettiin pelottavaksi. (Piispa & Hulkko 2010, 6.)

Tutkimus toi esille, että työssä koetun väkivallan riski vaihtelee sosiaali- ja terveydenhuollon ammattiryhmien sisällä. Eniten väkivaltaa koetaan vanhusten hoitotyössä. Todennäköisin väkivallan aiheuttaja on asiakas (jopa 90 % tilanteista). Taulukossa 1 esitetään viisi (5) ammattiryhmää, joissa työväkivaltaa esiintyy yleisemmin. Prosenttiluku on suhteutettu ammattialalla työskentelevien henkilöiden lukumäärään. Tämä luku on suhteutettu tuhatta (1 000) työssä käyvää kohden Suomessa. Terveyden- ja sairaanhoitotyötä tekevien osuus tuhannesta työssäkäyvistä suomalaisesta on 174 henkilöä, joista 32 (18,3 %) on kokenut työväkivaltaa viimeisen 12 kuukauden aikana. Keskeisenä havaintona tutkimuksessa nousi esiin se, että työpaikoilla, joissa henkilökunnan määrä koetaan riittämättömäksi, koetaan ja havaitaan työpaikkaväkivaltaa useammin, kuin työpaikoilla, joissa henkilökuntaa koetaan olevan riittävästi. (Piispa & Hulkko 2010,10 - 13.)

Taulukko 1. Työväkivaltaa kokeneiden ja hyvinvointia uhkaavien tekijöiden osuudet työllisistä ammatin mukaan. (Piispa & Hulkko 2010, 8).

Ammatti	Kokenut työväkivaltaa
Vartiointi- ja suojelutyö	25,6 %
Terveyden- ja sairaanhoitotyö	18,3 %
Sosiaalialan hoitajat, ohjaajat ym.	12,6 %
Tarjoilutyö	7,8 %
Opetusalaan kuuluva työ	5,2 %

Työturvallisuuskeskuksen tutkimuksen tuloksia tukee Suomen lähi- ja perushoitajaliitto Superin (2016) jäsenistölleen teettämä kyselytutkimus, jossa 3 180

vastaajasta yli 70 % oli kokenut väkivaltaa tai sen uhkaa viimeisen 12 kuukauden aikana. Terveystieteiden toimipaikalla väkivaltatilanteita ja niiden uhkaa pyritään monesti ratkaisemaan ostamalla yksityisiä turvallisuuspalveluja turvallisuusalan elinkeinon harjoittajilta.

Näiden edellä esitettyjen tutkimusten pohjalta yksityisen turvallisuusalan tarjoamien palveluiden kehittäminen on ajankohtaista sosiaali- ja terveyshuollon toimialalle. Tämän on havainnut myös työnantajani Stadin aikuisopisto, jossa koulutetaan sekä sosiaali- ja terveys- että turvallisuusalan perus-, ammatti- ja erikoisammattitutkintoja. Vuonna 2016 turvallisuusala siirrettiin tekniikan ja liikenteen toimialalta sosiaali- ja terveysalalle. Rajapinta näiden ammattialojen välillä ja synergiaetujen löytäminen on selkeää. Esimerkiksi vuosina 2014 - 2016 Stadin aikuisopisto koulutti useita ensihoitajien ryhmiä uhkaavien asiakkaiden kohtaamiseen siten, että ensihoitajat suorittivat turvallisuusalan perustutkinnosta tutkinnon osan, jonka he yhdistivät omaan tutkintoonsa.

Stadin aikuisopisto on ammatillinen aikuisoppilaitos, joka syntyi kolmen (3) ammatillisen oppilaitoksen Helsingin palvelualojen oppilaitoksen (Helpa), Helsingin sosiaali- ja terveysalan oppilaitoksen (Hesote) ja Helsingin tekniikan alan oppilaitoksen (Heltech) yhdistyessä vuoden 2013 alussa. Stadin aikuisopisto tarjoaa ammatillista aikuiskoulutusta, oppisopimuskoulutusta sekä toteuttaa työelämän kehittämistehtäviä Stadin aikuisopisto ja Stadin ammattiopisto muodostavat yhdessä Suomen suurimman toisen asteen ammatillisen oppilaitoksen, jossa on opiskelijoita n. 16 000 ja tutkintoja yli 40.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan sosiaali- ja terveyshuollon alan turvallisuuspalveluiden tarpeita sekä sitä, miten oppilaitoksen tarjoamaa koulutusta turvallisuusalalle voidaan kehittää, jotta se vastaisi paremmin sosiaali- ja terveyshuollon alan tarpeita. Yksityisen turvallisuusalan tuotteiden ja palvelujen asiakaslähtöinen kehittäminen on osa-alue, jossa kehitystyötä on vielä paljon tehtävissä.

1.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan sosiaali- ja terveydenhuollon alan turvallisuuspalveluiden tarpeita C&Q-kartoituksen sekä laadullisen kyselytutkimuksen avulla. Opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella turvallisuusalan asiakaspalvelun osa-alueita ja selvittää mahdollisia kehityskohteita, joilla yksityisen turvallisuusalan asiakaspalvelua voidaan kehittää asiakaslähtöisempään suuntaan siten, että se palvelee sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteiden turvallisuustarpeita nykyistä tehokkaammin.

1.2 Tutkimusongelma ja aiheen raja

Yksityinen turvallisuusala on jo vuosia kaivannut palvelujen asiakaslähtöistä kehittämistä. Tämä onkin osa-alue, jossa kehitystyötä on vielä paljon tehtävissä. Tästä kehittämistarpeesta kumpuaa päätutkimuskysymys ja kaksi (2) alakysymystä, joihin tällä tutkimuksella haetaan vastauksia.

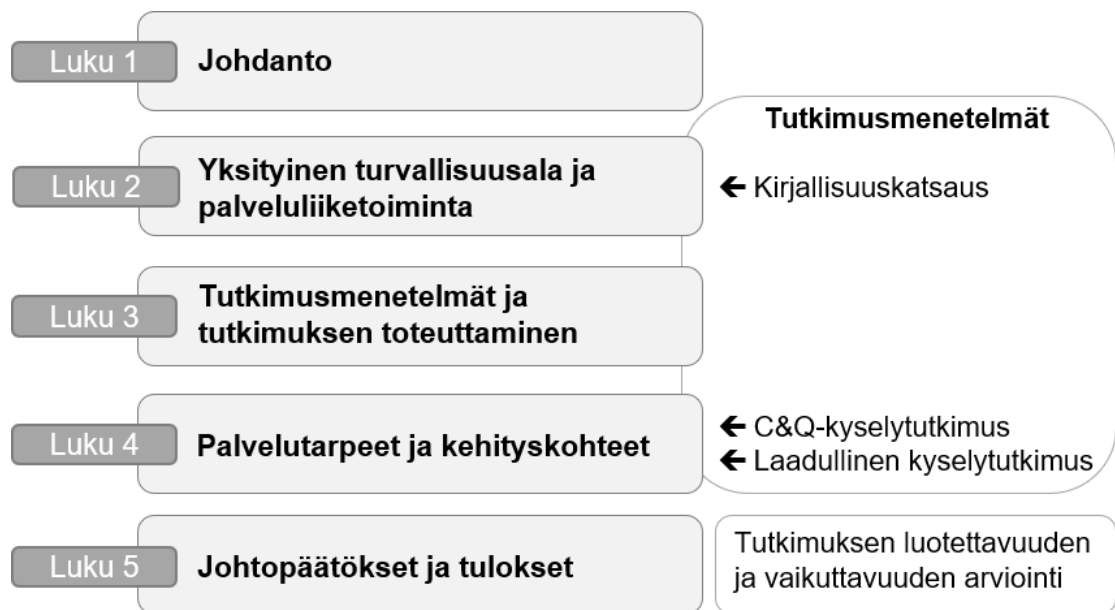
Päätutkimuskysymys. Miten yksityisen turvallisuusalan turvallisuuspalveluita ja -palvelukokonaisuuksia voidaan kehittää sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteiden tarpeita vastaaviksi?

- **Alakysymys 1.1** Mitä eri elementtejä yksityisiin turvallisuuspalveluihin kuuluu?
- **Alakysymys 1.2** Mitä yhteisiä ja eroavaisia elementtejä yksityisen turvallisuusalan asiakaspalveluosaamisella on lähihoitajien osaamisen kanssa?

Tutkimuksen aihetta rajataan siten, että C&Q-kyselytutkimuksesta saatujen tuloksien osalta tarkastellaan vain niitä ammatillisia osaamisalueita, joilla on rajapinta yksityisen turvallisuusalan palveluihin, ja näin esimerkiksi hoidolliset ja lääkinnälliset osa-alueet rajataan pois tämän tutkimuksen piiristä.

1.3 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen rakenne

Luku 1 toimii johdantona tutkimuksen taustaan ja johdattelee lukijan varsinaisen tutkimuksen pariin (kuva 1). Luvussa 2 kerrotaan yksityisistä turvallisuuspalveluista sekä palveluliiketoiminnasta ja pyritään hahmottamaan liiketoimintasektorin toimintaa sekä palvelun kehittämistä. Luvussa 3 tarkastellaan tässä tutkimuksessa käytettyjä tutkimusmenetelmiä. Luku 4 käsittelee yksityisen turvallisuusalan palvelutarpeita ja kehityskohteita. Luvussa 5 tehdään synteesi aiempien lukujen tutkimustuloksista ja pohditaan yksityisen turvallisuusalan palvelujen mahdollisia tukivaikutuksia luvuissa 2 ja 4 esiin nousseisiin osaa- mistarpeisiin ja asiakaspalvelunäkökulmaan. Tässä luvussa esitetään myös tutkimuksen keskeiset tulokset, luotettavuuden ja käyttökelpoisuuden arviointi sekä johtopäätökset.



Kuva 1. Tutkimuksen rakenne ja tutkimusmenetelmät

2 YKSITYISET TURVALLISUUSPALVELUT JA PALVELULIIKETOIMINTA

Turvallisuusala koostuu viranomaistoiminnasta, yritysten, julkisyhteisöjen sekä järjestöjen turvallisuustoiminnoista ja yksityisen turvallisuusalan palvelu- ja asiantuntijatoiminnoista (Heinämäki 2009, 7). Yksityinen turvallisuusala on kuitenkin todellisuudessa kokonaisuudessaan haastavampi hahmottaa. Lanne & Kupi (2009, 46) esimerkiksi puhuvat turvallisuusklasterialueesta, jolla he tarkoittavat ”yhtä eri tuotteista tai toimialoista muodostuvaa liiketoiminta-aluetta”. Kun määritelmää tarkastellaan tarkemmin, on turvallisuus liiketoiminta-alueena kokonaisuutena jäsentymätön ja abstrakti.

Tilastokeskus tilastoi omaksi toimialakseen vartiointi- ja turvallisuuspalvelut. Todellisuudessa tämä kategoria kuvaa kuitenkin vain osaa turvallisuuteen liittyvistä hyödykkeistä ja palveluista. Laajan tulkinnan mukaan turvallisuusalaan voidaan katsoa kuuluvaksi kaikki sellaiset yritykset, jotka itse kokevat kuuluvansa alalle ja joiden strategiana on myydä tuotteitaan tai palveluitaan niiden turvallisuusarvoon vedoten (Kupi ym. 2010). Riippumatta määritelmästä turvallisuusalan liikevaihto muodostuu laaja-alaisesta valikoimasta tavaroita ja palveluita. Näistä merkittävimpiä ovat vartiointipalvelut, rakenteelliset tuotteet sekä sähköiset turvajärjestelmät (Lanne & Kupi 2007, 22).

Lainsäädännön näkökulmasta yksityinen turvallisuusala on selkeämmin jäseneltävissä. Tutkimushetkellä toimintaa säätelee laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (282/2002). Perinteisesti yksityisellä turvallisuusalalla tarkoitetaan Suomessa luvanvaraista vartiomisliiketoimintaa sekä turvasuojausta (LYTP 282/2002 2 § 1 k). Toiminta perustuu elinkeinon harjoittamisesta annettuun lakiin (122/1919). Lainsäädäntö muuttui 1.1.2017, jolloin voimaan astui uusi laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015). Lainsäädännön uudistuksen yhteydessä nousi edellä mainittujen palvelumuotojen lisäksi kolmas palvelutyyppi: järjestyksenvalvonta (LYTP 1085/2015 1 § 1 mom.). Jatkossa näitä toimintoja tarkastellaan uuden lainsäädännön valossa, ellei toisin mainita.

2.1 Yksityisen turvallisuusalan palvelumuodot

Vartioimisliiketoiminta tarkoittaa luvanvaraista, toimeksiantosopimuksen perusteella, ansiotarkoituksessa suoritettavaa vartioimistehtävien hoitamista. Näitä laissa tarkoitettuja vartioimistehtäviä ovat omaisuuden vartioiminen, henkilön koskemattomuuden suojaaminen, vartioimiskohteeseen tai toimeksiantajaan kohdistuneen rikoksen paljastamista sekä näiden edellä mainittujen tehtävien valvonta. (LYTP 1085/2015 2 § 1 mom. 1 ja 2 k.)

Järjestyksenvälvojemainta tarkoittaa luvanvaraista toimintaa, joka perustuu toimeksiantosopimukseen. Järjestyksenvälvontatoiminta on aina ansiotarkoituksessa tapahtuvaa järjestyksenvälvontatehtävien hoitamista ja järjestyksenvälvojen välittämistä asetetulle järjestyksenvälvojen toimialueelle. Järjestyksenvälvontatehtävällä puolestaan tarkoitetaan toimintaa järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitämiseksi sekä rikosten ja onnettomuuksien estämiseksi järjestyksenvälvojan toimialueella. (LYTP 1085/2015 2 § 1 mom. 10 ja 11 k.)

Turvasuojaajatoiminta tarkoittaa toimeksiantosopimuksen perusteella, ansiotarkoituksessa suoritettavaa turvasuojaustehtävän hoitamista. Turvasuojaustehtävällä puolestaan tarkoitetaan rakenteellisen suojauksen tai sähköisten valvontajärjestelmien suunnittelemista, asentamista, korjaamista tai muuttamista sekä muiden organisaation turvallisuusjärjestelyjen suunnittelemista. Näihin liittyy vielä erityispiirteenä hyväksymistä edellyttävä turvasuojaustehtävä, jolla tarkoitetaan sähköisten ja mekaanisten lukitus-, murtohälytys-, kulunvalvontajärjestelmien asentamista, korjaamista tai muuttamista kaapelointityötä lukuun ottamatta. (LYTP 1085/2015 2 § 1 mom. 14 - 16 k.)

2.2 Turvallisuusala voimakkaassa kasvussa

Yksityisen turvallisuusalan kasvu alkoi 1980-luvulla, minkä jälkeen se on vain kiihtynyt. Kasvun taustalla on ollut vahvasti yrityksiin suuntautuva palvelutarjonnan lisääntyminen, joka tulevana vuosina jatkuu samansuuntaisena maailman monimuotoistumisen ja yritysten osaamistarpeiden kasvaessa. (Heinämäki 2009, 7, 101.) Kehityssuunnat ovat suotuisia, koska nykyisin yhä useampi yritys ja julkisyhteisö keskittyvät ydiosaamiseensa ja ulkoistavat palveluja alihankki-

joille. Tämä on luonut turvallisuusalan yrityksille mahdollisuuksia tarjota tuotteita, palveluita ja näiden yhdistelmiä kaupallisista lähtökohdista. Turvallisuuteen liittyvät markkinatutkimukset hajottavat tämän käsitteen hyvinkin erilaisiksi teknologioiksi ja tuotteiksi sekä suojattaviksi kohteiksi.

Turvallisuusalan liiketoiminnan potentiaalisia kasvualueita ovat muun muassa logistiikka, kriittinen infrastruktuuri ja sen turvaaminen, tietoturva ja kriisitilanteiden hallinta, henkilöturvallisuus, hoiva-alan, kiinteistöjen ja kodin turvallisuus sekä ympäristöturvallisuus (Kupi ym. 2010). Potentiaalisissa kasvukohteissa on huomioitava, että turvallisuuteen liittyviä tuotteita ja palveluja toimittavat yritykset ovat aiempaa enemmän siirtyneet toimittamaan yksittäisten järjestelmien sijaan kokonaisratkaisuja (Lanne & Kupi 2007, 47). Hoiva-alan kohdalla tämä tarkoittaa sitä, että fyysisen vartioinnin lisäksi hoiva-alan henkilökunnalle tarjotaan erilaisia turvallisuuskoulutuksia sekä teknisiä järjestelmiä, kuten vartijakutsupainikkeita.

2.3 Palveluliiketoiminta ja palvelujen kehittämismallit

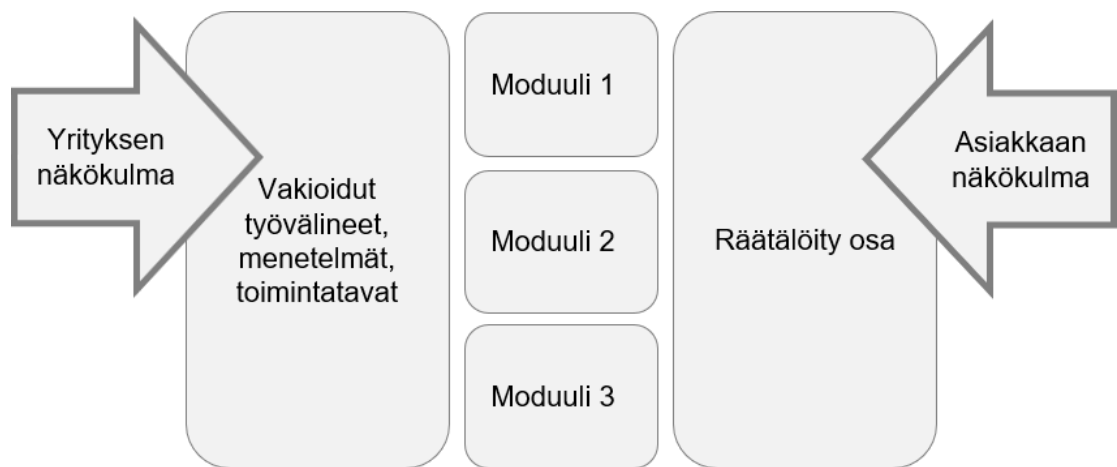
Palveluliiketoiminnalla tarkoitetaan liiketoimintaa, jossa palvelun tarjoaminen on perustana arvonluonnille ja muodostaa usein itsenäisen osan liiketoimintaa (Jaakkola ym. 2009). Palveluissa on mahdollista tunnistaa kolme niitä yleisesti kuvaavaa piirrettä:

1. palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat aktiviteeteista ja niiden sarjoista,
2. palvelut tuotetaan ja kulutetaan (ainakin tiettyyn pisteeseen asti) samanaikaisesti ja
3. asiakas osallistuu (ainakin osittain) palvelun tuottamiseen. (Grönroos 2009; Jähi 2011, 22.)

Palveluntoimittajan ja asiakkaan välinen kontaktipinta jäsentyy avaintuotteiden ja -palvelujen kautta. Aktiivisella asiakkaalla on merkittävä vaikutus tuote- ja palveluinnovaatioiden syntymiseen. Vaativa asiakas onkin palvelun tuottajayritykselle arvokas. (Lanne & Kupi 2007, 19.) Aktiivinen asiakas osaa kertoa oikean tarpeen paremmin kuin passiivinen asiakas. Passiivisen asiakkaan

kanssa palvelusta jää usein jokin osa huomioimatta, joka tulee esille siinä vaiheessa, kun palvelua aletaan tuottamaan.

Erottuakseen markkinoilla palveluntarjoajan pitää kyetä räätälöimään asiakkaalle hänen tarpeisiinsa sopiva palvelu (Miettinen 2016, 13). Palveluntarjoajalla voi olla valmiita palvelumoduuleja, joista muokataan yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarpeisiinsa sopiva palvelupaketti. Tällöin puhutaan asiakkaalle räätälöidystä palvelumallista tai palvelutavasta (Rekola & Rekola 2007). Kuvassa 2 on esitelty asiakkaalle räätälöidystä palvelumallista.



Kuva 2. Asiakkaalle räätälöity palvelumalli (Jaakkola, ym. 2009, 20).

Kuvassa 2 palvelumallin etuja ovat joustavuus, kustannustehokkuus ja nopeus. Nähdessään eri moduulit asiakkaan on helppo muodostaa kokonaisuus palveluista, joita hän haluaa. Valmiit moduulit myös helpottavat myyjää työssään. Näin ollen myyjän on helpompi kertoa palveluiden sisällöistä ja kustannuksista asiakkaalle (Gummerus & von Koskull 2015, 210). Usein valmiit moduulit viestivät asiakkaalle palveluntarjoajan kokemuksesta ja asiantuntijuudesta (Jaakkola ym. 2009, 20).

Palvelun ja mahdollisten moduulien sisältö pyritään rakentamaan siten, että se vastaa asiakkaan tavoittelemaa hyötyä (Miettinen 2016, 15). Palvelun sisältö jaetaan usein kolmeen osaan, joita ovat ydin-, tuki- ja lisäpalvelut. Yhdessä puhuttaessa nämä muodostavat palvelupaketin. (Grönroos 2009, 222 - 225.) Turvapalveluja tuottavien yritysten peruspalvelupaketit voidaan jakaa kolmeen kuvassa 3 esitettyyn palveluryhmään. Näitä ovat ydinpalvelut, ydinpalvelun mahdollistavat palvelut ja tuotteet sekä erilaiset tukipalvelut ja -tuotteet.



Kuva 3. Palvelun sisällön määrittelyä (Jaakkola ym. 2009, 12).

Turvallisuusalan palveluprosessissa ydinpalveluja ovat erilaiset turvallisuuspalvelut sekä -tuotteet. Esimerkkejä ydinpalvelusta ovat fyysinen vartiointi ja vartijakutsupainikkeet. Fyysisessä vartioinnissa vartija on fyysisesti toimialueella ja ennalta ehkäisee näkyvyydellään erilaisia uhkia. Vartijakutsupainike palvelumuotona puolestaan tarkoittaa sitä, että painikkeen kautta hälytys siirtyy vartioimisliikkeeseen, josta lähetetään vartija toimipisteeseen. Ydinpalvelun mahdollistavien palveluiden ja tuotteiden tarkoitus on mahdollistaa palvelun käyttö.

Ydinpalvelu on palvelun tärkein ominaisuus ja syy, miksi asiakas haluaa ostaa juuri sen palvelun. Palveluja tarjoavilla yrityksillä voi olla yhden ydinpalvelun lisäksi käytössään myös useita muita ydinpalveluja. (Grönroos 2009, 224.) Esimerkiksi turvatekniikkaa harjoittavan yrityksen ydinpalvelu on tarjota asiakkaalle turvatekniikan suunnittelua ja asentamista. Ydinpalvelu mahdollistaa myös sen, että palveluntarjoaja voi tarjota jatkossa asiakkaalle erilaisia tuki- ja lisäpalveluja. Liiketoiminnan kehittämisen kannalta tuki- ja mahdollistavien palvelujen rooli on keskeinen liiketoiminnan suunnittelussa.

Palveluntarjoaja tarjoaa ydinpalvelun lisäksi erilaisia tuki- ja mahdollistavia palveluja, joiden avulla yritys voi saavuttaa merkittävää kilpailuetua muihin alan toimijoihin nähden. Tukipalvelut ovat kuitenkin välttämättömiä ydinpalvelun käytettävyydelle. Turvallisuusosalalla näitä palveluja ja tuotteita ovat esimerkiksi toimeksiantosopimukset, toimintaohjeet, järjestelmien huolto- ja asennuspalvelut (ks. Rekola & Rekola 2007). Ilman toimeksiantosopimusta elinkeinoluopa edellyttäviä palveluja ei saa lain mukaan tuottaa asiakkaalle.

Turvallisuusalan tukipalvelut ovat palveluja, joiden tarkoituksena on palvelun arvon lisääminen asiakkaalle, jota kautta saada mahdollista kilpailuetua muihin kilpailijoihin nähden. (Grönroos 2009, 224 - 225.) Palvelulle välttämättömät tukipalvelut on syytä tunnistaa jo ennen ydinpalvelun tarjoamista asiakkaalle. Tällöin palveluntarjoaja saa selville kaikki palvelun tuottamiseen liittyvät resurssit (huoltopäivystys) sekä työvaiheet. Asiakas ei välttämättä tarvitse koskaan tukipalveluita, mutta tarvittaessa ne ovat käytettävissä. Tämä luo asiakkaalle hyvän laatumielikuvan palvelupaketista. (Jaakkola ym. 2009, 11.) Esimerkkinä tukipalveluista mainittakoon toimipisteen henkilökunnan turvallisuus-koulutus, johon osallistuisi kohteessa työskentelevät vartijat ja terveydenhuollon toimipaikan henkilökuntaa. Koulutuksessa harjoiteltaisiin yhdessä käytänteitä, mitkä synnyttävät ryhmäkoheesiota. Tämä syventää olemassa olevaa asiakassuhdetta, mistä syystä asiakas ei vaihda palveluntarjoajaa niin helposti.

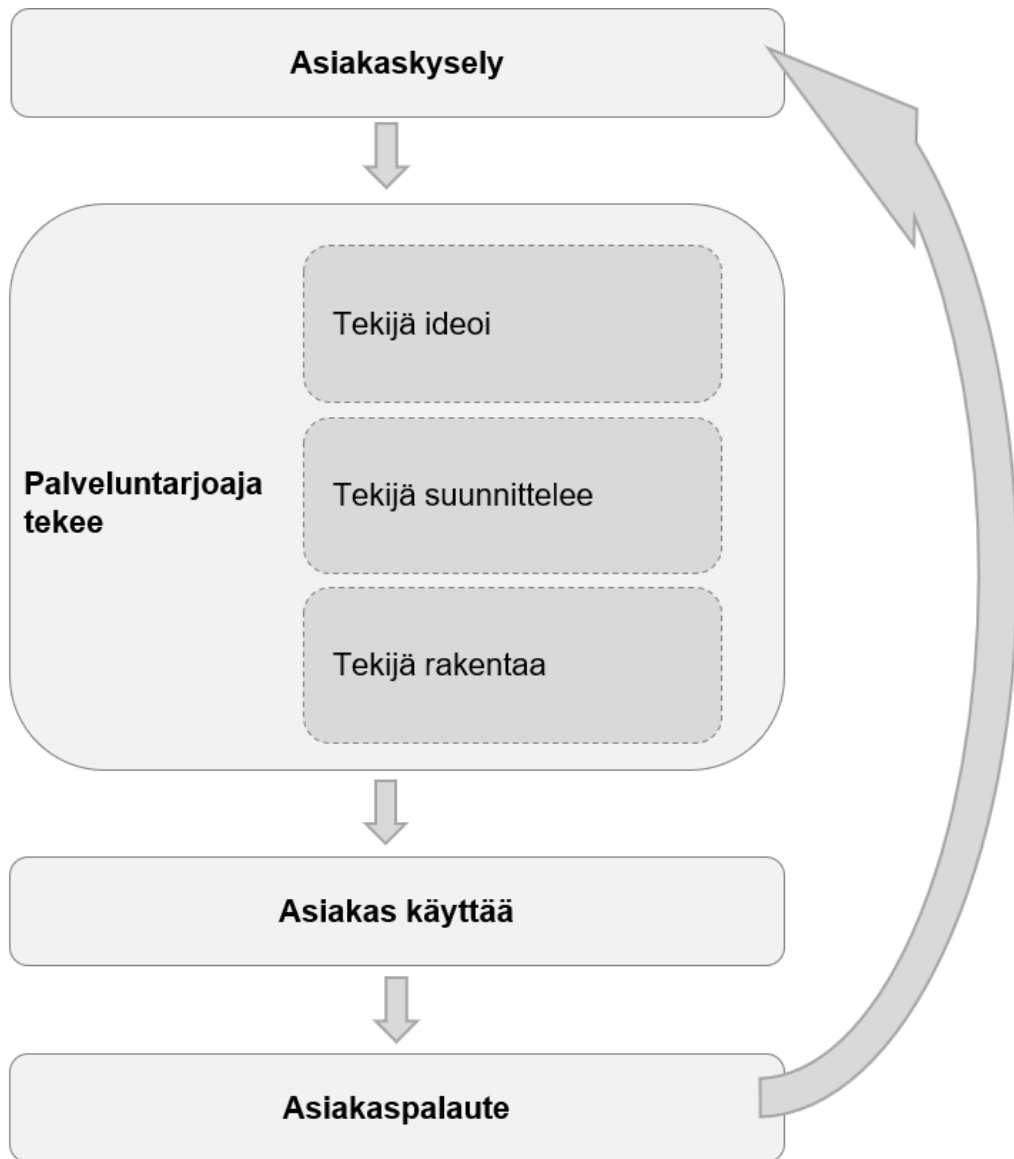
Turvallisuusosalalla lisä- ja oheispalveluja voivat olla esimerkiksi turvatekniikan suunnittelu- ja asentamispalvelut. Näiden lisäksi tarvitaan myös peruspalveluista syntyvää laskutusta sekä yhteydenpitoa asiakkaan kanssa. (Jaakkola ym. 2009, 11.) Lisä- ja oheispalvelut voivat antaa rahanarvoisia etuja joko uusille tai vanhoille asiakkaille. Näitä voivat olla esimerkiksi halvemmat määräaikaissopimukset tai jo olemassa olevan tuotteen tai palvelun laajennus. Näiden tarkoituksena on antaa asiakkaille enemmän valinnan mahdollisuuksia. Turvatekniikkaan erikoistunut yritys voi tarjota ydinpalvelun lisänä muun muassa määräaikaishuoltosopimuksia asennettuihin laitteistoihin. Kun lakisääteiset laitteiston määräaikaishuollot ovat ulkoistettu, voi asiakas keskittyä oman liiketoiminnan kehittämiseen. Lisäpalveluilla voidaan saavuttaa merkittävää etua, kun halutaan erottua saman alan muista toimijoista. Etu voi olla laatumieliku-

van kasvua asiakkaiden silmissä. Laatumielikuva palvelupaketista on muutenkin tärkeässä roolissa. Vaikka lisäpalvelun menekki olisi pientä, se saattaa luoda asiakkaalle mielikuvan kansainvälisyydestä. Eräille asiakkaille juuri tämä lisäpalvelu voi olla ratkaisevassa roolissa, että asiakas kääntyy tietyn palveluntarjoajan puoleen. Laatumielikuva voi myös heikentyä tilanteissa, joissa palveluntarjoaja poistaa jonkin lisäpalvelun. Tämä voi johtaa siihen lopputulokseen, että asiakas vaihtaa palveluntarjoajaa. Lisäpalvelujen ei välttämättä tarvitse tuottaa katetta palveluntarjoajalle, jos niiden avulla voidaan joko lisätä asiakasvirtaa tai syventää asiakassuhdetta. (Jaakkola ym. 2009, 11 - 12.)

2.4 Palvelujen kehittämistyökalut

Palvelujen kehittämistyökaluja on useita erilaisia. Tässä luvussa esitellään näistä kaksi. Molemmissa vaihtoehdoissa asiakkaalla on merkittävä rooli palvelujen kehittämisessä.

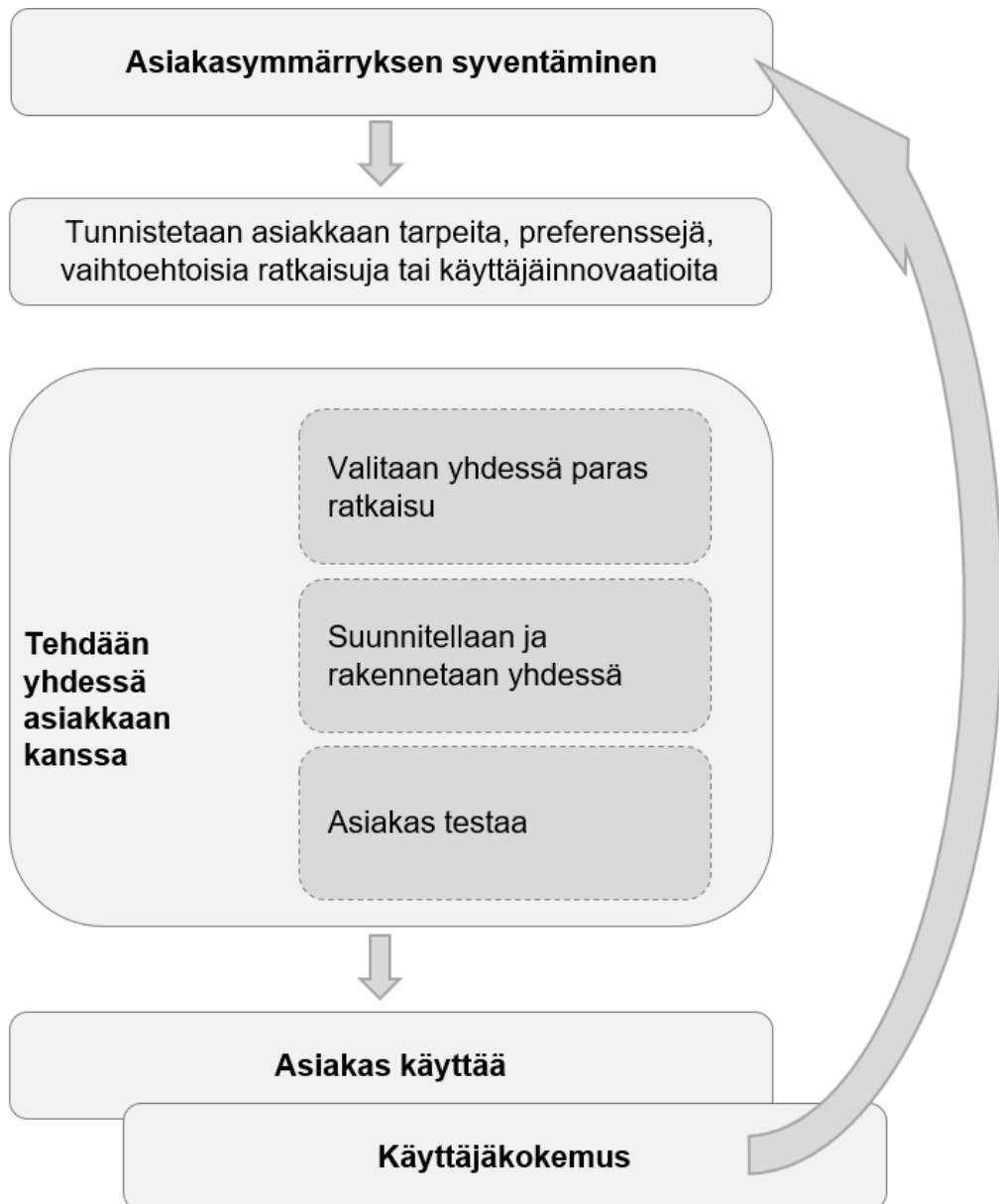
Asiakaskeskeisessä kehittämismallissa (kuva 4) pyritään asiakaspalautteen avulla kehittämään jo olevassa olemaa palvelua paremmaksi (Miettinen 2016). Prosessi alkaa palveluntarjoajan tekemällä asiakaskyselyllä, jolla kartoitetaan asiakkaan tarpeita. Asiakaskysely on usein haastattelu, jonka tavoitteena on ymmärtää konteksti ja tosiasiallinen palveluntarve. Asiakaskyselyllä saaduilla vastauksilla palveluntarjoajaideoi, suunnittelee ja rakentaa palvelun, jonka asiakas ottaa käyttöön. Palvelun käyttöönoton jälkeen palveluntarjoaja kerää jatkuvasti asiakaspalautetta palvelustaan ja kehittää palveluaan asiakaspalautteen pohjalta.



Kuva 4. Asiakaskeskeinen kehittämismalli (VIDICO-hanke, Innopark Programmes Oy 2013, 24).

Realistisin palveluntarve saavutetaan silloin, kun asiakaskyselyssä huomioidaan kaikki asiakaskohteessa työskentelevät sidosryhmät. Jos asiakaskyselyssä haastatellaan ainoastaan esimerkiksi esimiehet, jää palvelun tosiasiallinen tarve huomioimatta.

Asiakaskeskeiseen kehittämismalliin verrattuna asiakaslähtöisessä (kuva 5) kehittämismallissa otetaan asiakas mukaan suunnittelemaan palvelua jo kartoituksen yhteydessä ja valitsemaan paras ratkaisu (Miettinen 2016). Tässäkin mallissa asiakas ottaa käyttöön palvelun. Palvelua kehitetään tarvittaessa käyttäjäkokemusten perusteella asiakkaalle sopivammaksi. Kehitystä tehdään yhdessä asiakkaan kanssa koko toimeksiannon elinkaaren ajan.



Kuva 5. Asiakaslähtöinen kehittämismalli (VIDICO-hanke, Innopark Programmes Oy 2013, 24).

Asiakaslähtöisessä kehittämismallissakin on hyvä olla mukana kaikki asiakas-kohteessa olevat sidosryhmät, jolloin asiakkaalta syntyvä palveluntarve on realistinen.

2.5 Palvelupaketin kehittäminen

Palveluiden kehittäminen tulisi olla jatkuvaa heti siitä lähtien, kun asiakas ottaa käyttöönsä palveluja. Palveluiden kehittämisen apuna on olemassa erilaisia mittareita, joiden avulla voidaan mitata kehittämisen onnistumista. Mittareiden tarkoituksena on kerätä tietoa palvelujen käyttäjiltä, jolloin palveluntarjoaja

tietää mihin suuntaan palveluita tulisi kehittää. Jokaisen yrityksen tulee määrittää omat mitattavat asiat palvelusta. Kehitysmittaukset voivat liittyä esimerkiksi tehokkuuteen ja laatuvaihteluun (ks. Rekola & Rekola 2007).

Yleisimpiä mittareita yksityisellä turvallisuusalalla ovat laatuvaihtelu, asiakas-tyytyväisyys sekä henkilöstön tyytyväisyys. Mittareiden tiedonkeruumenetelminä voidaan käyttää esimerkiksi asiakaskyselyjä sekä asiakaspalautteen ja reklamaatioiden analysointia. Palveluiden kehittämistyötä tulisi jatkaa koko toimeksiannon ajan (Jaakkola ym. 2009). Tämä yhteydessä on muistettava myös se, että mittaustuloksia voi vääristää se, että palvelua käyttävä asiakas ei ole ymmärtänyt esimerkiksi kaikkia toimivaltuuskysymyksiä, joista yleensä informoidaan toimeksiantosopimuksen laadinnan yhteydessä palvelun ostajaa. Koska vartioiden ja järjestyksenvalvojen toimivaltuudet saattavat vaihdella eri toimipisteiden välillä, tämä voi aiheuttaa hämmennystä ja tyytymättömyyttä palvelun ostajan taholla, mikä voi heikentää laatumielikuvaa.

2.6 Turvallisuuspalveluiden prosessi

Liiketoimintalogistiikassa korostetaan palveluja liiketoimintana. Tämän tarkoituksena on ymmärtää liiketoimintaa siten, että palveluntarjoaja pyrkii omien prosessiensa avulla tukemaan asiakkaiden prosesseja ja aktiviteetteja. Palvelujen liiketoimintalogistiikassa asiakasta ei jätetä yksin tuotteen kanssa, niin kuin hyödykkeiden tuottamiseen perustuvassa logistiikassa. Hyödykkeiden kohdalla palveluntarjoaja tuottaa tyypillisesti asiakkaan tarpeisiin joitakin resursseja ja niiden käyttämisestä vastaa ja päättää asiakas itsenäisesti. (Jähi 2011, 22.)

Turvallisuuspalveluiden prosessi voidaan kuvata tyypillisesti panos (työaika, laitteet jne.), ydinprosessi (työsuoritus) ja tuotokset (parantunut turvallisuus). Vartiointipalvelu myös tuotetaan ja kulutetaan samaan aikaan, sillä vartiointin työsuoritusta ei ole mahdollista varastoida. Asiakkaan rooli korostuu palvelun tuottamisessa, kuten suunnittelu- ja määrittelyvaiheessa sekä palvelutapahtumissa, esimerkiksi hälyttämällä vartija paikan päälle tarvittaessa. Vartiointin myötä ei myöskään synny omistajuutta.

Kun halutaan palvelutuotannosta tehokkaampaa, kannattavampaa ja tasalaatuisempaa on syytä vakioda palveluprosessin kuvauksen tavoitteet. Yrityksen vakioidut osat voidaan toistaa usealle asiakkaalle samalla tavalla. Vakioitujen osien pohjalta voidaan muodostaa ja muokata aivan uudenlaisia palvelukokonaisuuksia, jotka vastaavat jokaisen asiakkaan tarpeita (Gummerrus & von Koskull 2015, 283; Martinsuo & Kohtamäki 2014).

Palveluprosessin kuvauksen perusteella voidaan yhdenmukaistaa lain yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015) 82. §:ssä vaaditut yleiset ja kohdekohtaiset toimintaohjeet sekä luodaan palvelukuvaus yrityksen palveluista. Tämän avulla voidaan vaikuttaa henkilöstön toimintatapoihin. Prosessia tulee kehittää kuitenkin niin, että se mahdollistaa palveluiden räätälöinnin juuri asiakastarpeisiin soveltuvaksi. Tämä synnyttää palvelulle lisäarvoa. (Best 2006, 114; Jaakkola ym. 2009, 23 - 25.) Kun yrityksen tuotteet ja palvelut on kehitetty hyvin, saadaan enemmän onnistumisia asiakasrajapinnassa, mikä synnyttää lisää asiakasvirtaa. (Parantainen 2011, 81.)

Turvapalvelujen palveluprosessin kuvauksessa pyritään paneutumaan palvelutuokioiden kontaktipisteisiin (ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat), joihin myös kehitysehdotukset ja -toimenpiteet kohdistuvat (Tuulaniemi 2011, 78–80). Palveluprosessin kehittäminen perustuu toimintaympäristön kartoitukseen, havainnointiin ja konkretisointiin, joiden perusteella turvallisuuspalveluja kehitetään. Näiden perusteella syntyy asiakkaan kokema arvo.

2.7 Palvelujen arvonäkökulma

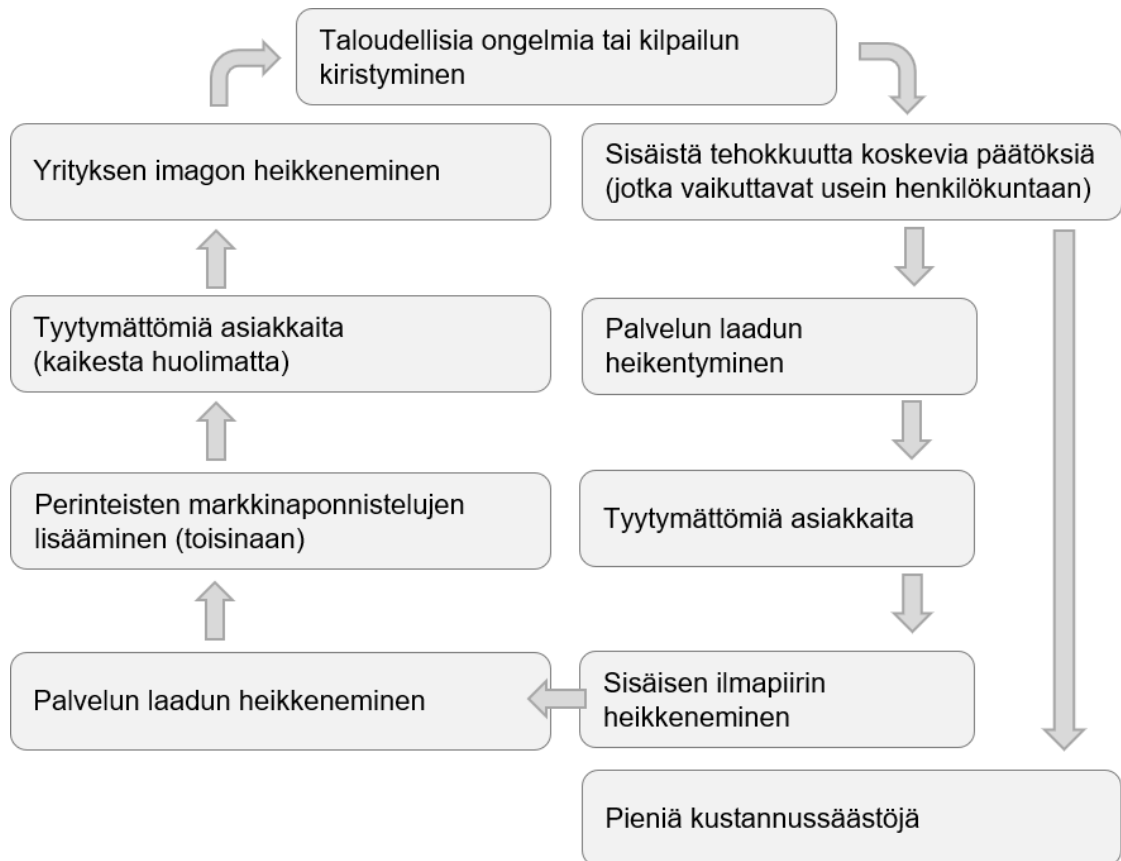
Arvo on sanana moniulotteinen, jolla on erilaisia merkityksiä liiketaloustieteessä, kansantaloustieteessä ja filosofiassa (Woodall 2003). Liiketaloustieteessä tutkittaessa palveluja ja niiden hyötyjä ovat arvon ja arvonmuodostuksen määrittämäinen vakiinnuttanut asemansa yleisenä tapana (Khalifa 2004; Lindgreen & Wynstra 2005; Woodall 2003). Zeithamlin (1988) mukaan arvo voidaan ymmärtää neljällä eri tavalla tarkoittamaan esimerkiksi: 1) edullista hintaa 2) niitä tuotteen ominaisuuksia, joita asiakas haluaa 3) sitä laatua, jota tietyllä hinnalla on saatavissa 4) sitä, mitä saadaan vastineeksi, kun annetaan jotain pois (ks. Martinsuo & Kohtamäki 2014, 121). Keskeinen ideahan liiketoiminnassa on aikaansaada kauppaa ja ylläpitää asiakassuhteita, mistä syystä

arvotuotannolla on keskeinen rooli. Tämä tarkoittaa sitä, että myyjän tulee tuottaa omalla osaamisellaan lisäarvoa asiakkaalleen, esimerkiksi auttaa asiakastaan saavuttamaan tavoitteensa ja tarjota ratkaisuja ongelmiin.

Turvallisuusalalla palvelun tuottamisessa on vielä paljon kehitettävää. Useita ongelmia selittää turvallisuusalan sekä asiakkaan kiristynyt kilpailutilanne. Turvallisuuspalvelujen tarpeiden huomattava kasvu lyhyessä ajassa on pakottanut palveluntarjoajia luomaan uusia palvelumuotoja. Näitä uusia palvelumuotoja ovat esimerkiksi myyjä-vartija ja lähihoitaja-vartija, joiden tarkoituksena on tuoda asiakkaalle säästöjä henkilökunnan osalta. Näissä tehtävissä alkuperäinen vartijan toimeksiantosopimukseen perustuva tehtävä häviää ja on jopa ristiriidassa lainsäädännön kanssa (Gummerus & von Koskull 2015, 205).

Sekä turvallisuus että sosiaali- ja terveysala ovat molemmat erittäin kilpailtuja, josta syystä erilaiset kustannussäästöt ovat tervetulleita. Molemmilla aloilla työvoimakustannukset ovat usein suuret. Tästä syystä kustannuksien pienentämiseksi supistetaan henkilökuntaa, vaikka toiminta lisääntyy. Tämä avaa mahdollisuuden aiemmin mainituille uusille palvelumuodoille. (Grönroos 2009, 251 - 252.) Kuvasta 6 näkyy kyseisen ilmiön vaikutukset, jota Grönroos nimitää strategiseksi johtamisansaksi.

Kuvassa 6 on kuvattu prosessi, jossa ei ymmärretä palvelukilpailun sisäisen ja ulkoisen tehokkuuden välistä suhdetta. Henkilökuntaan kohdistuvat kustannussäästöt vaikuttavat suoraan palvelun laatuun, joka heijastuu loppuasiakkaalle. Vaikka yritys panostaisi hetkellisesti mainontaan, on vahinko jo sattunut, kun tarkastellaan ilmiötä pitkällä aikavälillä. Tämä kaikki kulminoituu yrityksen imagoon ja asiakkaiden ostopäätöksiin, josta voi seurata erilaisia organisatorisia ongelmia yrityksen sisällä. (Grönroos 2009, 252 - 254.)



Kuva 6. Strateginen johtamisansa (Grönroos 1983, 41).

Seuraavassa on mainittu kaksi tilanne-esimerkkiä uusista palvelumuodoista, jotka voivat vaikuttaa negatiivisesti palvelun laatuun.

Esimerkki 1. Myyjä-vartija tekee kiinnioton kohdehenkilölle, joka pitää lainsäädännön mukaisesti luovuttaa poliisille (vartijan kiinniotto-oikeus). Samaan aikaan kassalle tulee asiakas, jota myyjä-vartijan tulee palvella. Siinä kohtaa, kun myyjä-vartija menee kassalle palvelemaan uutta asiakasta ja jättää kohdehenkilön yksin, tapahtuu rikos. Tässä tilanteessa myyjä-vartija syyllistyy vapaudenriistoon, joka rikkoo ihmisten perusoikeuksia ja on tekona rangaistava. Palvelu on suunnattu nimenomaan pieniin myymälöihin, joissa on vuorossa yksi tai korkeintaan kaksi työntekijää.

Esimerkki 2. Lähihoitaja-vartija on kylvettämässä iäkkäitä asukkaita, kun hän saa varti-jakutsuhälytyksen rakennuksen toiselta puolelta. Toimeksiantosopimukseen liittyen hänen täytyy välittömästi reagoida hälytykseen ja lähteä tarkistamaan tilannetta. Tilanteessa iäkkäät asukkaat jäävät yksin pesutiloihin, jolloin yksi asiakkaista liukastuu suihkussa ja lyö päänsä lattiaan ja menettää tajuntansa. Tällöin sopimuksen mukaisen toimeksiannon suorittaminen voi johtaa rangaistavaan heitteillepanoon.

Keskeinen tekijä palveluiden tuottamisessa ja kehittämisessä on kuitenkin henkilöstön osaaminen (Martinsuo & Kohtamäki 2014, 167), joka Suomessa hankitaan näyttötutkintojen kautta.

2.8 Näyttötutkintojärjestelmä ja yksityisen turvallisuusalan II-asteen koulutusjärjestelmä

Toisen asteen ammatillisen koulutuksen tarkoituksena Suomessa on nostaa ihmisten ammatillisia valmiuksia, kehittää työelämää ja vastata sen osaamistarpeita. Turvallisuusalan ammatillisia tutkintoja ovat turvallisuusvalvojan perustutkinto, vartijan ammattitutkinto ja turvallisuusvalvojan erikoisammattitutkinto. Tutkintoja voi suorittaa joko ammatillisena perustutkintoina (nuoret toisen asteen opiskelijat), näyttötutkintoina (aikuisopiskelijat) tai oppisopimuskoulutuksena. Seuraavassa kappaleessa esitellään näyttötutkintojärjestelmä (Ahola & Anttila 2013, 11).

Näyttötutkintojärjestelmän tarkoituksena on tarjota aikuisopiskelijoille joustavaa tapaa suorittaa tutkinto esimerkiksi työn ohella. Joustavuuden ansiosta (ja lainsäädännöllisesti pakottamalla) siitä on tullut suosittu tapa suorittaa tutkinto. Se, mikä näyttötutkintojärjestelmästä tekee joustavan, on osaamisen tunnistaminen riippumatta siitä, onko osaaminen tullut aiempien opintojen, työkokemuksen tai harrastusten kautta. Jokaiselle opiskelijalle tehdään henkilökohtaistamissuunnitelma ennen opintojen alkua. Näin pyritään tunnistamaan aiempaa osaamista ja vähentämään turhaa koulutusta ja lyhentämään koulutusaikoja. Tutkintotilaisuuksien arvioinnissa on aina mukana kolmikanta, johon kuuluu työnantajan edustaja, työntekijän edustaja ja opetusalan edustaja. Tutkintotilaisuudessa arvioinnin tukena toimii tutkinnon perusteet, joita verrataan näytössä tapahtuvaan osaamiseen (OPH 2016a, 11). Kuvissa 7 - 9 on esitetty ammatilliset tutkinnot ja niiden osat, joista turvallisuusalan tutkinnot muodostuvat.

Turvallisuusalan perustutkinnon (kuva 7) tarkoituksena on antaa tutkinnon suorittajalle perustason valmiudet turvallisuusalalle. Turvallisuusvalvojan perustutkinto koostuu yhdestä pakollisesta tutkinnon osasta (turvallisuusalan toiminta) sekä kuudesta (6) valinnaisesta tutkinnon osasta. Osa valinnaisista tutkinnon osista vastaa laajuudeltaan kahta tutkinnon osaa, joka tarkoittaa sitä, että suorittajan ei tarvitse välttämättä valita kuutta valinnaista tutkinnon osaa. Valinnaisista tutkinnon osista vartiointin ja järjestyksenvälvoimän perustointi sisältää vartijan ja järjestyksenvälvoimän koulutukset, joiden suorittamisen

jälkeen tutkinnon suorittaja voi hakeutua työskentelemään kyseisiin työtehtäviin. Tutkinnon suorittaja voi valita myös yhden valinnaisen tutkinnon osan myös muista perus-, ammatti- tai erikoisammattitutkinnosta (OPH 2014).

PAKOLLINEN TUTKINNON OSA

- Turvallisuusalan toiminta

VALINNAISET TUTKINNON OSAT
(tutkinnon suorittajaa valitsee kuusi (6) tutkinnon osaa)

<ul style="list-style-type: none"> • Vartiointitoiminta (vastaa kahta tutkinnon osaa) • Pelastustoiminta (vastaa kahta tutkinnon osaa) • Turvallisuustekninen toiminta (vastaa kahta tutkinnon osaa) • Vartiointin ja järjestyksenvalvonnan perustoiminta • Ympäristöturvallisuustoiminta • Turvallisuusalan palvelutoiminta • Kiinteistötekniinen toiminta 	<ul style="list-style-type: none"> • Logistinen turvallisuustoiminta • Tietoturvallisuustoiminta • Kansainvälinen turvallisuustoiminta • Uhatilanteiden hallinta • Turvatarkastustoiminta • Turvajärjestelmien käyttö • Yritystoiminnan suunnittelu • Tutkinnon osa ammatillisesta perustutkinnosta, ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta
--	---

Kuva 7. Turvallisuusvalvojan perustutkinto (OPH 2014)

Vartijan ammattitutkinto (kuva 8) on perustutkintoa syvempää ja tutkinnon osat kohdistuvat vartijan erilaisiin tehtäviin tai ympäristöihin. Vartijan ammattitutkinto koostuu kahdesta (2) pakollisesta tutkinnon osasta (vartijan koulutus ja pelastustoiminta) sekä neljästä (4) valinnaisesta tutkinnon osasta. Osa valinnaisista tutkinnon osista vastaa laajuudeltaan kahta tutkinnon osaa, mikä tarkoittaa sitä, että suorittajan ei tarvitse välttämättä valita neljää valinnaista tutkinnon osaa saadakseen koko ammattitutkinnon suoritetuksi. Vartijan hyväksyntään oikeutettava tutkinnon osa käydään pakollisissa tutkinnon osissa (vartijan koulutus), minkä jälkeen henkilö voi hakeutua kyseisiin työtehtäviin. (OPH 2016b.)

PAKOLLISET TUTKINNON OSAT

- Vartijan koulutus
- Pelastustoiminta

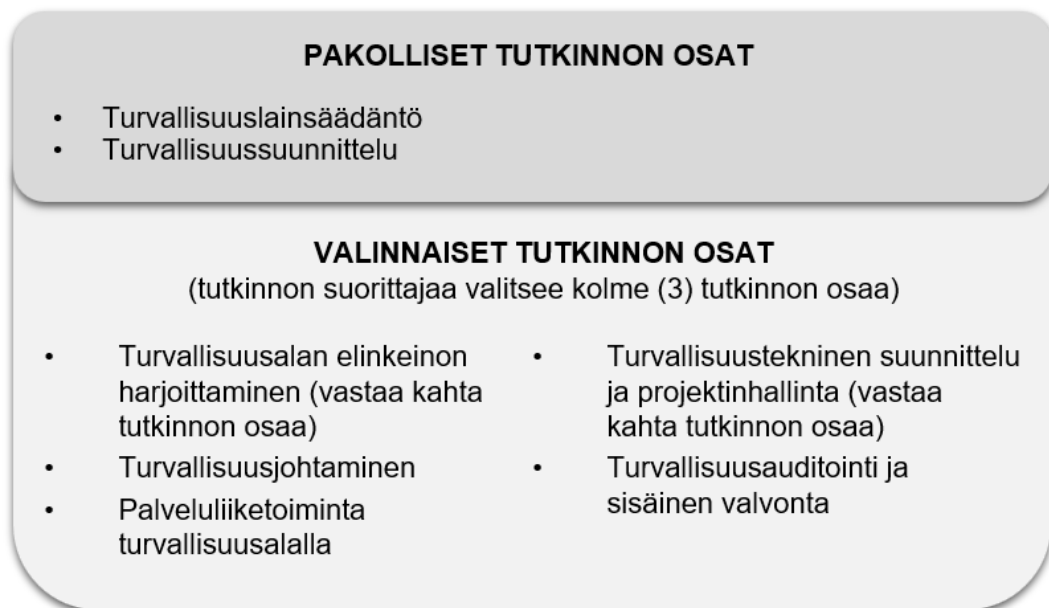
VALINNAISET TUTKINNON OSAT

(tutkinnon suorittajaa valitsee neljä (4) tutkinnon osaa)

- | | |
|--|--|
| • Toiminta eri vartiointimuodoissa | • Arvokuljetustoiminta |
| • Teknisten turvallisuusjärjestelmien käyttö | • Sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteiden turvallisuusvalvonta (vastaa kahta tutkinnon osaa) |
| • Tilannehallinta | • Sammutus- ja pelastustoiminta (vastaa kahta tutkinnon osaa) |
| • Järjestyksenvalvonta | • Tutkinnon osa lukkosepän ammattitutkinnosta tai turvallisuusvalvojan tai lukkoseppämestarin erikoisammattitutkinnoista |
| • Kaupan turvallisuustoiminta | |
| • Turvatarkastus | |
| • Henkilösuojaus | |
| • Turvallisuusalan esimiestoiminta | |

Kuva 8. Vartijan ammattitutkinto (OPH 2016b)

Turvallisuusvalvojan erikoisammattitutkinto (kuva 9) on kahteen aiempaan tutkintoon verrattuna enemmän syvällistä ammatinhallintaa tai usean eri alan substanssiosaamista edellyttävä tutkinto. Tutkinto onkin suunnattu turvallisuusalan yritysten esimiehille ja asiantuntijoille. Turvallisuusvalvojan erikoisammattitutkinto koostuu kahdesta (2) pakollisesta tutkinnon osasta sekä kolmesta (3) valinnaisesta tutkinnon osasta. Osa valinnaisista tutkinnon osista vastaa laajuudeltaan kahta tutkinnon osaa, joka tarkoittaa sitä, että suorittajan ei tarvitse välttämättä valita kolmea valinnaista tutkinnon osaa. Valinnaisista tutkinnon osista turvallisuusalan elinkeinon harjoittaminen on pakollinen henkilöille, jotka aikovat toimia turvallisuusalan elinkeinon harjoittajana tai elinkeinon harjoittajan palveluksessa vastaavana hoitajana. (OPH 2017.)



Kuva 9. Turvallisuusvalvojan erikoisammattitutkinto (OPH 2017)

Palvelujen kehittämisessä asiakasarvon lisäämisen lisäksi on asiakasymmärrys, jota käsitellään lisää luvussa 4. Seuraavassa luvussa tarkastellaan tutkimuksessa käytettyjä tutkimusmenetelmiä.

3 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa esitellään tutkimuksessa käytetyt tutkimusmenetelmät, jotka ovat kirjallisuuskatsaus, C&Q-työkalulla tehdyn osaamiskartoituksen tulokset ja laadullinen kyselytutkimus, jolla syvennettiin osaamiskartoituksesta saatua näkökulmaa.

3.1 Tutkimusmenetelmä 1 – kirjallisuuskatsaus

Tutkimusongelman kannalta olennaiseen kirjallisuuteen ja artikkeleihin perustuva kirjallisuuskatsaus onkin järjestelmällinen, täsmällinen ja toistettavissa oleva menetelmä, jolla tunnistetaan, arvioidaan ja tiivistetään olemassa olevaa ja julkaistua tutkimusaineistoa. Kirjallisuuskatsauksen perimmäinen tarkoitus on esittää, mistä näkökulmista ja miten tutkimuskohteena olevaa asiaa on aiemmin tutkittu sekä miten suunnitteilla oleva tutkimus liittyy aiemmin tehtyihin vastaavan kaltaisiin tutkimuksiin. (Hirsjärvi ym. 2015, 111; Salminen 2011, 11).

Kirjallisuuskatsauksen, aivan kuten minkä tahansa muunkin metodin on täytettävä tieteen metodeille asetettavat yleiset ja erityiset vaatimukset, joita ovat julkisuus, kriittisyys, objektiivisuus ja itsekorjaavuus (Salminen 2011, 7, ks. myös Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015). Metsämuuronen (2011, 34) listaa yleisimmiksi virheiksi tai puutteellisuuksiksi kirjallisuuskatsauksen tekemisessä lähteiden keskinäisen yhteyden puuttumisen tai heikon sidoksen, liian suppean lähteiden tarkastelun sekä vajavaisen lähdekriittisyyden.

Nykyisin perinteisen laajan kirjallisuuskatsauksen korvaa usein systemaattinen kirjallisuuskatsaus, joka käynnistyy aihepiirin rajauksella, jossa päätetään aineiston hyväksymis- ja tutkimuksen ulkopuolelle poissulkemisen kriteerit (Hirsjärvi ym. 2015, 111 - 113). Tässä tutkimuksessa kirjallisuus on pyritty valitsemaan siten, että se edustaa ammattialalla yleisesti luettavaa kirjallisuutta.

3.2 Tutkimusmenetelmä 2 – kvantitatiivinen C&Q-työkalun pitkittäistutkimus

Kvantitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan määrällistä tutkimusta. Haastateltavan ryhmän otanta perustuu usein satunnaisotantaan. Tyypillisiä tutkimusaineistoja ovat erilaiset kysely- ja haastattelututkimukset, kokeet, tilastot sekä sisällön analyysit. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineiston kerääminen, käsittely ja analyysi ovat kaikki toisistaan erottuvia vaiheita. Kvantitatiivisen haastattelun perusmuoto on strukturoitu kysymys, mikä tarkoittaa sitä, että vastausvaihtoehdot ovat rakennettu etukäteen tarkoiksi, jolloin vastausten tulokinnanvaraisuus jää kokonaan pois. Samassa tutkimuksessa voidaan kuitenkin käyttää erilaisia teorioita, menetelmiä ja aineistoja. Tutkimus on aina tiivistetty lopuksi numeraaliseksi havaintomatriisiksi, johon tutkittava aineisto tiivistyy. (Uusitalo 1991, 79 - 82.)

Tässä opinnäytetyössä kvantitatiivinen kyselytutkimus toteutettiin C&Q-työkalulla vuosina 2014 – 2016 kahden (2) vuoden pitkittäistutkimuksena Helsingin kaupungin opetusviraston, Stadin aikuisopiston sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun tuottaja-asiakkaille.

C&Q-menetelmä (*Competence & Qualification*) on osaamisen hallintajärjestelmä, jonka avulla on mahdollista selvittää ja mitata kvalifikaatioiden lisäksi organisaatioiden henkilöstön ammattitaitoa. C&Q on vuonna 2010 kehitetty tuote Baronet-tietojärjestelmästä. Sitä käytetään yli kymmenessä ammatillisessa oppilaitoksessa, ja se on pilottikäytössä Opetushallituksessa. C&Q-työkalu on tietojärjestelmä ja menetelmä yksittäisten työorganisaatioiden tai yritysverkostojen osaamisen hallintaan. Osaamisalueita on noin 20 000 eri alalta. Järjestelmän lähtökohtana on palvella laajaa käyttäjäkuntaa ja auttaa eri toimialoja edustavien yritysten osaamista koskevien tietojen analysoinnin tukena. (Hanhinen 2010, 206). Hanhinen on väitellyt tohtoriksi C&Q-työvälineestä vuonna 2010.

C&Q-järjestelmä integroi organisaation strategian mukaiset kvalifikaatiot sekä työyhteisön kompetenssi- ja ammattitaitovarannon. Vertailemalla organisaation strategisia kvalifikaatioita ja työntekijöiden ammattitaitoa voidaan selvittää organisaation lisäosaamistarpeet. (Hanhinen 2010, 206.) Pitkittäistutkimuksen tarkoituksena on seurata jotakin ilmiötä ajassa (Uusitalo 1991, 74).

Tässä tutkimuksessa tutkimusaineistona käytettiin kyselytutkimusta, josta saadut tulokset kuvastavat vastaajien näkemyksiä osaamistarpeista ja asiakaspalvelunäkökulmasta sosiaali- ja terveydenhuollon sektorilla. Osaamiskartoituksen ensisijaisena tavoitteena on selvittää, että kohtaavatko henkilöstön tiedot, taidot ja asenteet yrityksen omia strategisia osaamistarpeita (Martinsuo & Kohtamäki 2014, 167). Kartoituksessa tehtyjä osaamisprofiileja voi hyödyntää tulevaisuudessa muissakin yhteyksissä, kuten uusien työntekijöiden perehdyttämisessä ja työnkuvien päivittämisessä. Pitkittäistutkimuksesta saadut tiedot ovat jossain määrin kattavampia kuin poikittaistutkimuksesta saatu data, mikä puoltaa juuri C&Q:n valintaa tutkimusmenetelmäksi.

C&Q:sta saadut vastaukset toimivat pohjana laadulliselle kyselytutkimukselle, joka toteutettiin valtakunnallisesti toimiviin turvallisuusalan yrityksiin.

3.3 Tutkimusmenetelmä 3 – laadullinen kyselytutkimus

Kvalitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan laadullista tutkimusta. Strukturoitu haastattelu kohdistui valittuihin henkilöihin, millä pyritään syventämään C&Q-kyselytutkimuksella saatua tutkimusdataa. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa haastattelun perusmuoto on struktuurinen, kun taas kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelun perusmuoto on avoin tai teemoihin jaoteltu (Metsämuuronen 2011, 243). Tulosten tulkinta on jaettu laadullisessa tutkimuksessa koko tutkimusprosessin ajalle, kun taas kvalitatiivisessa eri vaiheet on selvästi eroteltu toisistaan. Yksinkertaistettuna kvalitatiivinen tutkimus on aineiston ja analyysin ei-numeraalinen kuvaustapa (Uusitalo 1991). Viime vuosina on alettu yhdistelemään uudemman kerran kvalitatiivisia ja kvantitatiivisia tutkimuksia (Metsämuuronen 2011, 419).

Menetelmän ja siitä saatujen tulosten luotettavuutta arvioitaessa on otettava huomioon, että on ongelmallista, jos tutkijalla on voimakas ennakko-oletus tutkimustuloksesta. Kun tutkijan näkökulma on objektiivinen ja kun tutkimusaineisto järjestetään systemaattisesti siten, että sen perusteella tehdyt johtopäätökset voidaan siirtää selvästi ja tuloksellisesti tutkimuksen tulosten raportoin-

tiin. Yleensä tämä tarkoittaa sitä, että henkilöt, tapahtumat ja lausumat voidaan erottaa toisistaan ja siirtää yleiselle käsitteelliselle tasolle. (Metsämuuronen 2011, 254 - 255.)

4 PALVELUTARPEET JA KEHITYSKOhteET

Tässä luvussa esitellään C&Q-työkalulla toteutetusta pitkittäistutkimuksesta ja laadullisesta kyselytutkimuksesta saadut tulokset.

4.1 C&Q-kyselytutkimus

C&Q-kyselytutkimuksen kohteena oleviin terveydenhuollon toimipisteisiin lukeutuivat vanhusten hoivakotiyksiköt, mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut sekä päihdeongelmaisten asumispalveluyksiköt. Vastaajia koskevat tiedot on tallennettu salauksella varustettuun tietokantaan, josta vastaajat ovat tarvittaessa yksilöitävissä. Näitä toimijoita ei yksilöidä tässä tutkimuksessa tarkemmin.

Taulukossa 2 on esitetty 1) osaamisalueet (OSA), joita oli yhteensä 330 kappaletta; 2) organisaatiot (ORG), joita oli yhteensä 31; 3) ammattilaiset (AMM), joita oli tutkimuksessa 282; sekä 4) henkilöiden osaamisalueet (HOM), joita näiden kymmenen (TK 1 - 10) tutkimuskohteen vastauksissa nousi esiin 25 588. Tätä tutkimusdataa tarkastelemme lähemmin seuraavassa.

Taulukko 2. C&Q-tutkimusaineisto

	Yht.	TK1	TK2	TK3	TK4	TK5	TK6	TK7	TK8	TK9	TK10
OSA	330	99	29	44	19	11	29	26	4	32	37
ORG	31	4	1	4	1	1	4	4	4	4	4
AMM	1219	282	138	282	138	30	282	0	21	46	0
HOM	25588	11900	4002	3897	2622	0	2698	0	41	428	0

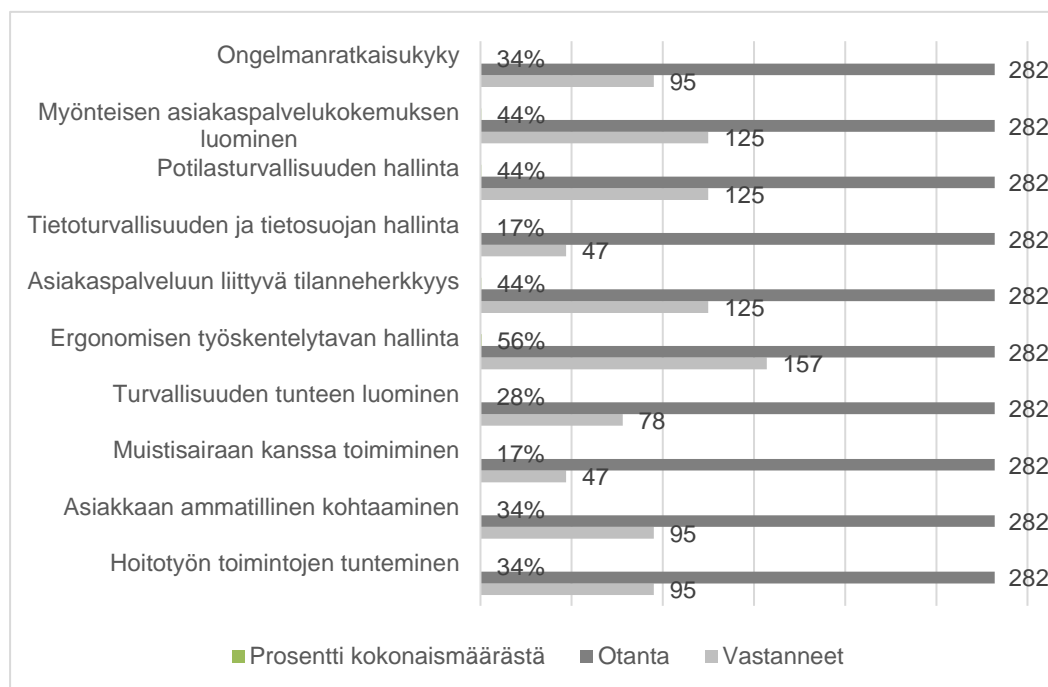
Taulukoissa 2 ja 3 on käytetty laatuero- eli nominaaliasteikkoa. Nominaaliasteikon tarkoitus on mitata asioita, jotka voidaan erotella toisistaan nimensä mukaan laadullisesti, ei määrällisesti. Arvosteluvaihtoehtona on käytetty numeerista (1 - 5) vastausasteikkoa (taulukko 3).

Taulukko 3. Vastaus asteikon selitykset merkittävyydestä

Arvo	Yksi (1)	Kaksi (2)	Kolme (3)	Neljä (4)	Viisi (5)
Merkittävyys	Ei merkitystä	Vähäinen merkitys	Jonkin verran merkitystä	Merkittävä	Erittäin merkittävä

Kyselystä on kerätty kymmenen merkittävintä kohtaa, joita palveluntarjoajan tulisi huomioida palveluja tarjotessaan (kuva 10). Kuvasta 10 käy vastaajien keskiarvon lisäksi myös ilmi, että kuinka monta vastaajaa on vastannut osaa- misaloihin ja kuinka merkittävänä vastaajat näkivät osaamisalan.

Valtaosa kyselyyn vastanneista piti asiakaspalveluun liittyvää tilanneherk- kyyttä merkittävimpänä kohtana kymmenestä valitusta osaamisalasta. Merki- tykseltään seuraavaksi korkeimpina tulivat ergonomisen työskentelytavan hal- linta (AI411), muistisairaahan kanssa toimimiseen liittyvää osaaminen (CF116b) sekä asiakkaan ammatillinen kohtaaminen (CF002f).



Kuva 10. Tutkimusaineistosta kymmenen valittua osaamisalaa

Kuvasta 11. käy ilmi vastaajien tämän hetkinen osaamisen keskiarvo edellä mainituista osaamisaloista sekä osaamisalojen merkittävyys. Arvosteluvaihtoehtona on käytetty numeraalista (1 - 5) vastausasteikkoa (taulukko 4).

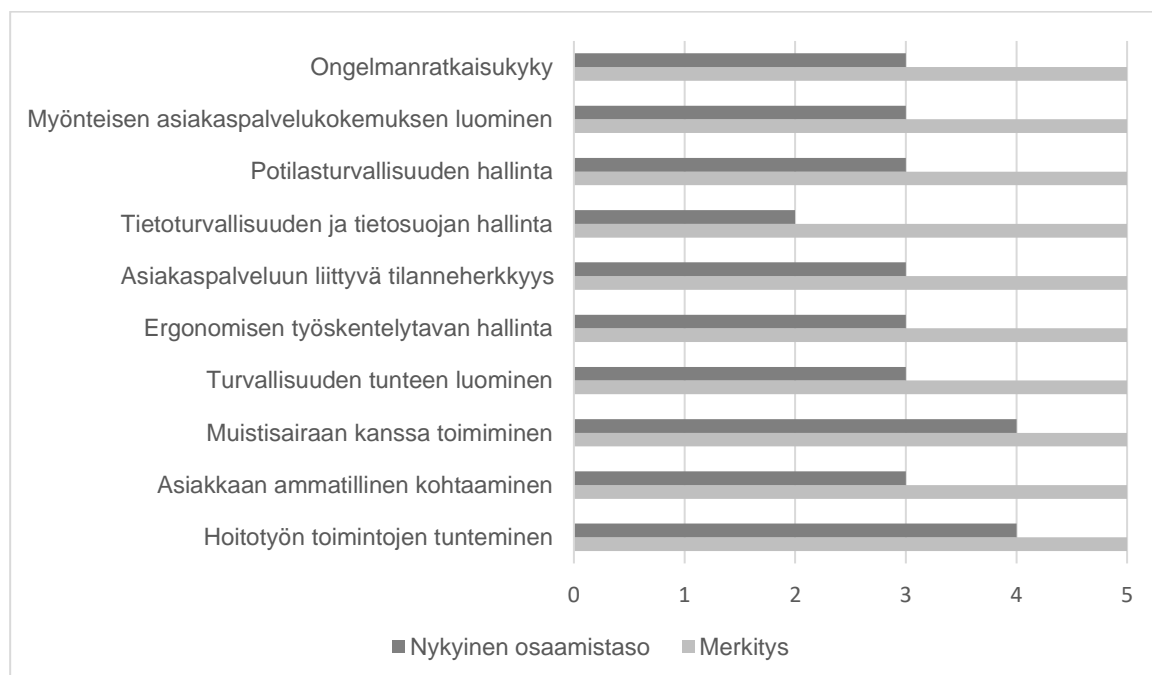
Taulukko 4. Vastaus asteikon selitykset henkilökunnan osaamistasosta

Arvo	Yksi (1)	Kaksi (2)	Kolme (3)	Neljä (4)	Viisi (5)
Osaamistaso	heikko	tyydyttävä	kohtalainen	hyvä	erinomainen

Osaamisalat, joissa henkilökunnan osaamisen taso on kohtalaista ovat (taulukko 4.):

- myönteisen asiakaspalvelukokemuksen luominen (EA00).
- tietoturvallisuuden ja tietosuojan hallinta (AD033a).
- asiakaspalveluun liittyvä tilanneherkkyys, läsnäolo (EA000).
- ergonomisen työskentelytavan hallinta (AI411).
- muistisairaahan kanssa toimimiseen liittyvä osaaminen (CF116b).
- asiakkaan ammatillinen kohtaaminen (CF002f).
- hoitotyön toimintojen tunteminen sekä kokonaisuuden hahmottaminen (CF00).

Tyydyttävän osaamisen keskiarvon sai henkilökunnan turvallisuuden tunteeseen liittyvä osaaminen (EA400).



Kuva 11. Henkilökunnan nykyisen osaamisen keskiarvo ja osaamisalan merkitys

4.2 Laadullinen kyselytutkimus

C&Q-tutkimuksesta saatujen tulosten merkittävyyttä syventääkseni tein laadullisen kyselytutkimuksen valtakunnallisesti turvallisuuspalveluita tuottaviin yrityksiin. Kyselytutkimus kohdennettiin yritysten esimiehille ja asiantuntijoille. Kyselytutkimus lähetettiin sähköpostitse yhdeksälle henkilölle, joista seitsemän vastasi esitettyihin kysymyksiin määräajassa.

Kyselyn tarkoituksena oli selvittää, mitä erilaisia palveluja turvallisuusalan yritykset tarjoavat sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalle. Kyselytutkimuksessa selvitettiin, onko turvallisuusalan yrityksillä olemassa valmiita palvelupaketteja sosiaali- ja terveydenhuollon toimialoille. Kyselytutkimuksessa selvitettiin myös, miten oppilaitosten turvallisuusosalalle tarjoamaa koulutusta voi parantaa niin, että se vastaa paremmin sosiaali- ja terveydenhuollon toimipaikkojen tarpeita. Lisäksi kyselyssä käsiteltiin samoja asioita, joita sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteet olivat nostaneet erittäin merkittäviksi kohdiksi C&Q-tutkimuksessa.

Kvalitatiivinen (laadullisen) kyselytutkimus tehtiin turvallisuusalan yrityksille. Kyselytutkimuksen pohjana oli määrällinen C&Q-tutkimus. Toin kysymysrunkoon (liite 4) samoja aiheita, joita kysyttiin C&Q-tutkimuksessa sekä kysymyksiä jo oleviin palveluratkaisuihin. Kyselytutkimuksessa on mietitty myös tulevaisuuden koulutusta, jotta sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteisiin sijoitetut vartijat olisivat valmiimpia kyseiselle työkentälle. Kyselytutkimus on jaettu kolmeen teemaan:

1. Ensimmäinen teeman (kysymykset 1 - 3) tarkoituksena on selvittää turvallisuusalan yritysten tämän hetkisiä palvelukokonaisuuksia ja asioita, jotka palvelussa on otettu huomioon.
2. Toisen teeman (kysymykset 4 - 6) tarkoituksena on tarkastella, onko palvelujen kehittäminen systemaattista ja onko yrityksillä olemassa palvelujen kehittämistyökaluja.

3. Kolmannessa teemassa (kysymys 7) kartoitetaan mahdollisia kehityskohteita nykyiselle koulutukselle, jota oppilaitokset tarjoavat.

Jokainen kyselyyn vastaaja on koodattu niin, ettei häntä voida tunnistaa vastausten perusteella. Kyselyyn vastanneiden nimet ovat koodattu seuraavasti:

- vastaaja 1 = 001A
- vastaaja 2 = 001B
- vastaaja 3 = 001C
- vastaaja 4 = 001D
- vastaaja 5 = 001E
- vastaaja 6 = 001F
- vastaaja 7 = 001G

Laadullisen kyselytutkimuksen kysymysrunko:

Kysymys 1) Minkälaisia palvelukokonaisuuksia teillä on tarjolla kyseiselle toimialalle?

Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, onko turvallisuusalan yrityksillä olemassa valmiita palvelupaketteja sosiaali- ja terveydenhuollon alalle.

Vastauksissa tuli esille, että jokaisen vastanneen yrityksessä oli valmiita palvelupaketteja sosiaali- ja terveystalalle. Palvelut liittyivät eri vartiointimuotoihin (paikallis-, piiri- ja hälytysvartiointi), koulutuksiin (uhkaavan henkilön kohtaamis- ja sosiaali- ja terveydenhuollon turvakorttikoulutus) sekä turvatekniikkaan (erilaisia turvatekniikan järjestelmien suunnittelua, asennusta, huoltoa ja päivittämistä). Vastauksista kävi esille myös, että asiakkaan tosiasiallinen tarve nousi esille vasta tarpeiden kartoituksen yhteydessä, jolloin pystyi tarjoamaan kokonaisvaltaisempaa palvelukokonaisuutta.

Kysymys 2) Miten koulutatte henkilökuntaa kyseiselle toimialalle?

Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, miten turvallisuusalan yritykset kouluttavat henkilökuntansa sosiaali- ja terveydenhuollon alalle.

Vastauksissa tuli esille, että henkilökunnan koulutuksissa painotusarvot ovat lainsäädännössä, oikeuksissa ja velvollisuuksissa sekä uhkaavan henkilön kohtaamisessa. Erikseen järjestettävissä täydennyskoulutuksissa aiheina olivat palo- ja pelastuskoulutus sekä poistumisturvallisuus. Täydennyskoulutukset järjestettiin usein työkohteessa, jolloin käytännön koulutuksen pystyi toteuttamaan realistisesti. Täydennyskoulutukseen osallistui vartijoiden lisäksi myös muu henkilökunta resurssien mukaan.

Kysymys 3) Miten kyseiset kohdat ovat huomioitu palvelussanne?

Alla esitettyjen (a - c) kysymysten tarkoituksena oli selvittää, että miten turvallisuuspalveluita tarjoavat yritykset olivat huomioineet kyseiset asiat omissa palveluissaan. Samat osaamisalat (nimikkeet) löytyvät myös C&Q-kyselytutkimuksesta.

a) Asiakaspalveluun liittyvä tilanneherkkyys, läsnäolo

Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, että miten turvallisuusalan yritysten tarjoamissa palveluissa oli huomioitu tilanneherkkyys. Tilanneherkkyyteen kuuluu olennaisena osana vaarojen ja riskien ennaltaehkäisy, joka on merkittävä osa turvallisuuspalveluja.

Vastauksissa tuli esille, että ennen palvelun aloittamista tehdään alkukartoitus, jonka pohjalta on helpompi valita henkilökunta kyseisiin kohteisiin. Usein henkilökunnaksi valikoituu alalla pitkään olleet työntekijät, koska heille oli muodostunut pitkän työkokemuksen myötä ammatillisuutta nähdä tilanteet ennalta ja puuttua niihin ennen konfliktin syntyä.

b) Muistisairaahan kanssa toimimiseen liittyvä osaaminen

Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, onko turvallisuusalan yritykset huomioineet palveluissaan työskentelyn muistisairaiden kanssa. Työturvallisuuskeskuksen tekemän tutkimuksen mukaan eniten väkivaltaa koetaan vanhusten hoitotyössä. (Piispa & Hulkko 2010, 10.) Vanhusten hoitotyön väkivallan taustalla on usein muistisairaus (Krug ym. 2002, 149; Talas ym. 2011).

Vastauksissa tuli esille, että monessa turvallisuusalan yrityksessä panostettiin henkilökunnan koulutuksissa erityistilanteisiin. Näissä koulutuksissa kouluttajana toimi usein terveydenalan omaava henkilö yhdessä turvallisuuskouluttajan kanssa. Koulutuksiin kuului erilaisia käytännön harjoituksia, jotka purettiin yhdessä kouluttajien kanssa. Näiden käytännön harjoitusten kautta henkilökunta sai erilaisia toimintamalleja työelämän haasteisiin. Koulutuksissa teemana oli myös muistisairaana kanssa toimiminen.

c) Asiakkaan ammatillinen kohtaaminen

Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, onko turvallisuusalan yritykset huomioineet palveluissaan asiakkaan ammatillisen kohtaamisen.

Vastauksista tuli esille, että jatkuva asioiden harjoittelu sekä henkilöresurssien optimointi olivat tärkeitä asioita, joilla saatiin asiakkaan ammatillinen kohtaaminen pidettynä hyvänä. Aiemmin ammatti- ja erikoisammattitutkinnoissa ei näihin asioihin annettu valmiuksia (ks. OPH 2003 ja 2006).

d) Turvallisuuden tunteen luomiseen liittyvä osaaminen

Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, miten turvallisuusalan yritykset ovat huomioineet palveluissaan turvallisuuden tunteen luomiseen liittyvän osaamisen.

Vastauksista tuli esille, että erilaiset tekniset turvajärjestelmä ja niiden säännöllinen harjoittelu henkilökunnan kanssa toi turvaa kantahenkilökunnalle. Turvallisuusalan yritysten keräämissä asiakaspalautteissa vartijan läsnäolo koettiin rauhoittavan henkilökuntaa, etenkin tilanteissa, joissa henkilökuntaa turvattiin hoitotoimenpiteen ajan. Turvallisuusalan yritysten asiakaspalautteista selvisi myös, että henkilökunta kokee olevansa turvassa sellaisten työntekijöiden seurassa, joilla on pitkä turvallisuusalan työkokemus.

Kysymys 4) Onko teillä käytössänne palvelujen kehittämistyökaluja?

Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, että oliko turvallisuusalan yrityksillä käytössään palvelujen kehittämistyökaluja nykyisten palvelujen suhteen.

Vastauksissa tuli esille, että osassa turvallisuusalan yrityksistä oli käytössään laadunhallintajärjestelmä, johon olennaisena osana kuuluu palvelujen kehittämistyökalu.

Kysymys 5) Onko kehittämistyö systemaattista?

Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, kehittävätkö turvallisuusalan yritykset palvelujaan koko ajan ja mitkä ovat kehittämistyön tiedonkeruumenetelmät.

Vastauksista tuli esille, että osalla turvallisuusalan yrityksistä kehittämistyö yrityksen sisällä oli systemaattista. Tiedonkeruumenetelmistä yleisin oli asiakaspalautteen kerääminen sähköisesti ja kirjallisesti. Asiakaspalautteiden pohjalta pyrittiin kehittämään palveluja paremmaksi.

Kysymys 6) Otetaanko asiakas mukaan palvelun kehittämiseen? Jos otetaan, niin miten?

Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, otetaanko asiakas mukaan palvelujen kehittämiseen

Vastauksissa tuli esille, että asiakaskohteessa järjestetään yhteispalavereita asiakkaan kanssa säännöllisin välein, jossa vaihdetaan ajatuksia ja huomioidaan asiakkaan toiveita.

Kysymys 7) Miten kehittäisitte oppilaitosten koulutustarjontaa?

Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, mitä kehitettävää turvallisuusalan yritykset näkevät nykyisissä turvallisuusalan koulutuksissa.

Vastauksissa tuli esille, että nykyinen koulutus ei valmista alalle tulevia tarpeeksi hyvin. Käytännön harjoittelua toivottaisiin lisää ja pidempiä tuntikiinti-

öitä korttikoulutuksiin. Tutkinnon perusteiden päivityksen yhteydessä korttikoulutusten tuntimäärät nousivat aikaisemmista. Vartijan koulutuksessa 100 tunnista 120 tuntiin ja järjestyksenvalvojan koulutuksessa 32 tunnista 40 tuntiin.

Olen edellä tarkastellut kyselytutkimuksen tulosten kautta asiakkaiden ja sidosryhmien näkökulmaa palveluissa edellytettäviin elementteihin. Nyt on aika siirtyä esittelemään tutkimuksen tuloksia.

4.3 Tutkimuksen tulokset

Moni laadulliseen kyselytutkimukseen vastanneista pitää alalla työskentelemisen tärkeimpinä asioina pitkää työkokemusta turvallisuusosalta sekä mahdollista aiempaa substanssiosaamista sosiaali- ja terveydenhuollon alalta. Tämä on ristiriidassa sen suhteen, että ala on matalapalkkainen ja työvoiman vaihtuvuus on suuri. Moni alalle suuntautuva työskentelee turvallisuusosalalla opintojen ohella tai ”tarvittaessa kutsuttavissa” -sopimuksella. Hyvistä työntekijöistä on joissakin asiakaskohteissa jopa pulaa. Eräs laadulliseen kyselytutkimukseen vastanneista toi asian vastauksessaan hyvin esille; ”Kolmeen (3) vuoden emme saaneet yhtään reklamaatiota toiminnastamme, mikä on palvelualalla ja turvallisuuspalveluiden tuottamisessa ainutlaatuista. Tästä johtuen tiimimme yritti ostaa kaksi (2) eri kilpailijaamme”. (001e)

Seuraavassa luvussa 4 vedän yhteen tutkimuksen johtopäätökset ja yhteenvedon. C&Q-kartoituksesta nousi esille, että sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteiden henkilökunta pitää merkittävänä kohteina asiakaspalveluun liittyvää tilanneherkkyyttä. Muita kyselystä nousseita osaamisaloja olivat ergonomisen työskentelytavan hallinta (AI411), muistisairaana kanssa toimimiseen liittyvää osaaminen (CF116b) ja asiakkaan ammatillinen kohtaaminen (CF002f).

Kyselyyn vastanneiden nykyinen osaaminen vaatisi kehitystä seuraavissa osaamisalueissa:

- myönteisen asiakaspalvelukokemuksen luominen (EA00).
- tietoturvallisuuden ja tietosuojan hallinta (AD033a).
- asiakaspalveluun liittyvä tilanneherkkyys, läsnäolo (EA000).
- ergonomisen työskentelytavan hallinta (AI411).

- muistisairaahan kanssa toimimiseen liittyvä osaaminen (CF116b).
- asiakkaan ammatillinen kohtaaminen (CF002f).
- hoitotyön toimintojen tunteminen sekä kokonaisuuden hahmottaminen (CF00).
- turvallisuuden tunteeseen liittyvä osaaminen (EA400).

Näitä osa-alueita nousi esille myös laadullisessa kyselytutkimuksessa. Edellä mainittujen tulosten valossa tarve turvallisuuspalveluille ja -koulutuksille on olemassa.

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa kyselytutkimuksessa nousi esille, että tarjottavat palvelut ovat vartiointia, turvallisuustekniikkaa ja turvallisuuskoulutuksia. Osassa yksityisen turvallisuusalan yrityksissä palveluiden kehittäminen on systemaattista. Lähes jokainen kyselyyn vastanneista nosti esille, että nykyinen vartijan koulutuksen oppimäärä ei valmista alalle tulijoita tarpeeksi. Vastaajat haluaisivat tuoda koulutukseen myös lisää käytännön harjoittelua.

5 PÄÄTELMÄT JA YHTEENVETO

Tämän tutkimuksen toisessa luvussa tarkastelin yksityisiä turvallisuuspalveluja ja palvelujen kehittämistä. Kolmannessa luvussa perehdyin tutkimusmenetelmiin, joista siirryin neljännessä luvussa tarkastelemaan palvelutarpeita ja kehityskohteita ja nyt seuraavaksi tarkastelen tutkimuksen tuloksia ja arvioin niiden valossa tutkimuksen luotettavuutta ja yleistettävyyttä sekä jatkokehitys- ja tutkimuskohteita.

Luvussa 1 esitin **päättutkimuskysymyksenä**, miten yksityisen turvallisuusalan turvallisuuspalveluita ja -palvelukokonaisuuksia voidaan kehittää sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteiden tarpeita vastaaviksi?

Laadullisesta kyselytutkimuksesta käy ilmi, että osassa turvallisuusalan yrityksissä on jo käytössä systemaattinen palvelujen kehittäminen, mutta ei kuitenkaan kaikilla.

Asiakkaan tarpeista kävi ilmi, että vastaajat kokivat hyväksi, että vartijat turvaavat hoitotoimenpidettä. Tämä koettiin turvallisuuden tunnetta lisääväksi tekijäksi. Palvelun tuotannon kannalta tämä on kuitenkin ongelmallista, koska yksityisistä turvallisuuspalveluista annetussa laissa (1085/2015) ei säädetä hoitotoimenpiteissä avustamisesta. Näin ollen vartijoiden toimenpiteiden tulisi perustua hätävarjelu- tai pakkotilasäädöksiin, joihin ei voida perustellusti vedota työtehtävien suorittamisessa. Lähtökohtaisesti vartijan ja järjestyksenvalvojan toimenpiteiden tulee perustua säädettyihin toimivaltuuksiin, eikä rikoslain (39/1889) anteeksiantoperusteisiin sekä pakkokeinolain (806/2011) säädöksiin.

Alatutkimuskysymys 1.1 Mitä eri elementtejä yksityisiin turvallisuuspalveluihin kuuluu?

Vastauksista nousi esille seuraavia elementtejä:

1. Asiakaspalvelu
2. Turvallisuuden tunteen luominen

3. Palvelupaketin koostumus (ydinpalvelu, tukipalvelut ja lisäpalvelut)
4. Tilanneherkkyys
5. Ongelmatilanteiden ratkaisu
6. perussairauksien tunnistaminen
7. Ihmisten ja kulttuurierojen ymmärtäminen.

Sairaala- ja terveydenhuollon toimintaympäristössä pitkään alalla olleita arvos-tetaan enemmän kuin nuoria työntekijöitä, mistä voidaan päätellä, että koke-muksen tuoma varmuus on iso osa ammattitaitoa.

Lisäksi pyrittiin selvittämään mitä yhteisiä ja eroavaisia elementtejä yksityisen turvallisuusalan asiakaspalveluosaamisella on lähihoitajien osaamisen kanssa?

Yhteisiä ja eroavaisia elementtejä ovat muun muassa:

1. Asiakkaan kohtaaminen (isoin yhteinen elementti)
Turvallisuuden tunteen luominen, tilanneherkkyys, ihmisten kanssa työskentely ja auttaminen
2. Lähihoitajan tai vartijan sekä järjestyksenvalvojan oikeudet ja velvolli-suudet (eroja löytyy lainsäädännön kautta runsaasti) sekä roolitus
Vartijat ja järjestyksenvalvojat kuuluvat ”väkivaltakoneistoon”, jolloin tämä voi provosoida terveydenhuollon toimipisteen asiakkaita, etenkin tilanteissa, joissa käytetään tai uhataan voimankäytöllä. Vartijalla oi-keus puuttua ihmisen perusoikeuksiin eri tilanteissa kuin hoitohenkilö-kunnalla.
3. Lähihoitajan tai vartijan sekä järjestyksenvalvojan etiikka.

Alatutkimuskysymys 1.2 Mitä yhteisiä ja eroavaisia elementtejä yksityisen turvallisuusalan asiakaspalveluosaamisella on lähihoitajien osaamisen kanssa?

Sosiaali- ja terveydenhuollon tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksista löytyy samoja aiheita, joita tämän opinnäytetyön tutkimuksissa on noussut esille. Näitä ovat esimerkiksi vartijana tai järjestyksenvalvojana toimiminen sosiaali-

ja terveydenhuollon toimipisteissä, henkilöstön turvaaminen hoitotoimenpiteissä sekä asiakkaan ja potilaan ammatillinen kohtaaminen työtehtävissä. Vartioimisliikkeiden näkökulmasta tutkinnon osa valmistaa uusia alalle tulevia entistä paremmin aiempaan verrattuna. Tämä tarkoittaa sitä, että uusilla työntekijöillä on sosiaali- ja terveydenhuollon alasta jonkinlainen kokonaiskuva, varsinkin toimivaltuuksien puolesta.

Keskeinen kehittämiseen liittyvä kysymys on: miten yksityisen turvallisuusalan turvallisuuspalveluita ja -palvelukokonaisuuksia voidaan kehittää sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteiden tarpeita vastaaviksi?

1. Isoin uudistus on uudet tutkinnon perusteet, joissa huomioitu sosiaali- ja terveysala
2. Tarvekartoitukset, joiden kautta koulutusten ja palvelujen räätälöinti tehostuvat
3. Palautteen kerääminen
4. Asiakaslähtöinen- ja asiakaskeskeinen palveluiden kehittämismalli.

Tutkimuskysymysten tarkoituksena oli myös selvittää, mitä palveluja turvallisuusalan yritykset tarjoavat sosiaali- ja terveydenhuollon alalle ja vastaako oppilaitosten antama koulutus työelämän haasteisiin.

Työelämästä saatujen vastausten perusteella olisi hyvä kasvattaa turvallisuusalan koulutusten tuntimäärää suuremmaksi (tähän on tullut muutos uusien perusteiden myötä koulutusasetusten perusteella), koska uudet alalle tulevat eivät hallitse asioita, joita työelämä heiltä odottaa. Turvallisuusalan tutkinnoissa otettaisiin huomioon myös erityisalat, kuten sosiaali- ja terveydenhuollon ala.

Vastausten perusteella kävi selkeästi ilmi, että Suomen koulutusjärjestelmä ei mahdollista sitä, että yritykset voisivat itse antaa peruskoulutuksen omalle henkilöstölleen. Tällä hetkellä toisen asteen oppilaitoksilla on Suomessa yksinoikeus kouluttaa vartijoita turvallisuusalalle. Järjestyksenvalvojen osalta tilanne on toinen, koska heitä voi kouluttaa myös yritysten omat Poliisihallituksen hyväksymät kouluttajat. Vastaajien mukaan aiemmat vartijan ammattitutkinnon ja turvallisuusvalvojan erikoisammattitutkinnon sisältö ei ole antanut riittäviä valmiuksia terveydenhuollon toimintaympäristössä toimimiseen.

1.1.2017 voimaan astuneen uuden lain (1085/2015) myötä on myös tutkinnon perusteet uudistettu vartijan ammattitutkintoon, missä nämä asiat on huomioitu (täysin uudessa sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteiden turvallisuusvalvonnan tutkinnon osassa) (OPH 2016b). Kesäkuussa 1.6.2017 astui voimaan erikoisammattitutkinnon perusteet, joissa on myös useissa tutkinnon osissa otettu huomioon asiakkaan toimintaympäristössä edellytettävä ammatillisuus (OPH 2017). Osaamisvaatimuksia on myös merkittävästi laajennettu aiempiin tutkimuksiin verrattuna.

5.1 Tutkimuksen arviointi ja luotettavuus

Tämän työn tutkimustulokset perustuivat kahteen kirjallisuuskatsaukseen, C&Q-menetelmällä tehtyyn pitkittäistutkimukseen ja strukturoidun kyselytutkimuksen tulosten muodostamaan synteysiin. Nämä tuottivat tietoa yksityisen turvallisuusalan palvelujen kehittämisen perustaksi sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristössä. Näin ollen jokainen kehittämissykli perustui empiiriseen ja teoreettiseen tietoon sekä edellisen iteraatiokierroksen osoittamiin haasteisiin.

Luotettavuuden arviointi on keskeinen osa tieteellistä tutkimusta, sillä tutkimukselle on asetettu tiettyjä normeja ja arvoja, joihin sen tulisi pyrkiä. Luotettavuuskysymyksissä keskeisiä käsitteitä ovat perinteisesti olleet reliabiliteetti ja validiteetti arvioitaessa kvantitatiivisen tutkimuksen mittauksen luotettavuutta. Käsitteet reliabiliteetin ja validiteetin käsitteiden sopivuudesta laadullisen tutkimuksen arvioinnissa vaihtelevat. Jotkut tutkijat soveltavat perinteisiä käsitteitä myös laadulliseen tutkimukseen, kun taas toiset ovat kehittäneet termeille paremmin laadulliseen tutkimukseen sopivia sisältöjä. Jotkut tutkijat ovat hylänneet vanhat käsitteet ja luoneet aivan uusia termejä arvioinnin apuvälineiksi. (Eskola & Suoranta 2000, 211.) On kuitenkin selvää, ettei laadullisen tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta voida arvioida aivan samalla tavalla kuin määrällisen (Eskola & Suoranta 2000, 208-222; Mäkelä 1990).

Opinnäytetyön laadullisen kyselytutkimuksen olisi voinut järjestää kattavammin ja esimerkiksi haastatteluihin käyttää enemmän aikaa, mikä olisi saattanut antaa enemmän ja kattavammin tietoja tutkimuskohteesta ja sitä kautta lisätä

tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimusekonomisista syistä tämänkaltainen tutkimustapa oli kuitenkin resurssien puitteissa mahdotonta.

5.2 Tutkimuksen merkittävyys

Opinnäytteenä tehtävän tutkimuksen laatua voidaan arvioida muun muassa sen mukaan, että tutkimukselle on aidosti olemassa tarve ja että ratkaisun kehittäminen perustuu johdonmukaiseen tutkimukseen (Niiniluoto 1997). Ammatikorkeakoulutasoisissa tutkimustöissä työelämlähtöisyydestä tulee vaatimus tutkimuksen käytännöllisyydestä ja käyttökelpoisuudesta (OKM 2011, 14). Tutkimuksen tarve nousi myös aidosti olemassa olevasta työelämän haasteesta.

Tutkimus tuotti uutta teoreettista tietoa ja käytännön ajatuksia yksityisen turvallisuusalan palvelujen kehittämisen perustaksi. Syntynyttä tietoa pystytään lisäksi hyödyntämään koulutuspalvelutuotteiden kehittämisessä sekä työntekijöiden koulutuksessa.

Tämän työn tuloksena syntyneitä ajatuksia voidaan arvioida laadullisesti uuden palvelukonseptin käyttökelpoisuudella, asiakastyytyväisyydessä tapahtuneiden muutosten perusteella (esimerkiksi positiivisina palautteina) sekä konseptin myötä syntyneiden uusien ajatusten ja jatkokehityshankkeiden kautta.

5.3 Tutkimuksen eettinen arviointi

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2006) on linjannut, että ”tieteellisen tutkimuksen eettinen hyväksyttävyys, luotettavuus ja tulosten uskottavuus edellyttävät, että tutkimus tehdään noudattaen hyvää tieteellistä käytäntöä.” Tämän tutkimuksen aikana olen pyrkinyt noudattamaan tätä ohjetta, mikä tarkoittaa käytännössä, että tutkimusaineistoa on käsitelty hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti ja että tutkimustulokset on raportoitu siten, etteivät niistä käy yksittäisen vastaajan tiedot ilmi.

Tutkimuksen tekemisessä on noudatettu rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta niin tutkimustyössä kuin tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa. Työssä on huomioitu myös muiden tutkijoiden saavutukset, jotka on tuotu esille asianmukaisin ja mahdollisimman kattavina lähdemerkintöinä.

Olen toteuttanut työtä suunnitelmallisesti. Tutkimuksesta syntyneet tietoaineistot on tallennettu ja säilytetty asetettujen vaatimusten mukaisesti. Tarvittavat tutkimusluvut on hankittu Helsingin kaupungin, stadin aikuisopistolta ennen opinnäytetyön aloittamista.

5.4 Jatkokehitys ja -tutkimus

Oppilaitoksissa, joissa uudet alalle hakeutuvat koulutetaan, tulisi ottaa koulutuksen yhteydessä enemmän huomiota asiakaspalvelua erilaisissa palvelutilanteissa. Tämä tarkoittaisi, että koulutuksen alkuvaiheessa tarjottaisiin työkaluja toimia sosiaali- ja terveyshuollon piirissä. Tähän on reagoitu muuttamalla tutkinnon perusteita. Vartijan ammattitutkinnon uusissa perusteissa on valinnaisena tutkinnon osana sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteiden turvallisuusvalvonta.

Osaamistarpeita olisi hyödyllistä selvittää muutamien vuosien välein. Työkaluna voisi toimia C&Q-tutkimuksen pohjalta saadut tiedot. Kehittämisessä voisi käyttää edellä mainittuja malleja, jolloin voisi asiakkaalle sopiva palvelukokonaisuus olisi räätälöitävissä ja tätä kokonaisuutta voisi kehittää yhdessä asiakkaan kanssa.

Jatkotutkimuksessa jatkettaisiin C&Q-kartoituksia säännöllisin väliajoin. Jatkotutkimuksena voidaan selvittää kyselytutkimuksella uusien tutkinnon perusteiden valossa, onko osaamistilanne muuttunut, koska tutkinnon perusteissa tuntimäärää on kasvatettu. Kartoituksessa voisi sivuuttaa enemmän turvallisuus-alaa lisäämällä kysymysrunkoon kysymyksiä, jotka olisivat nimenomaan turvallisuusalan palveluntarjoajia varten.

Tulevaisuudessa voidaan kehitysprosessien tuloksia mitata muun muassa sijoitetun investoinnin tuottoprosessilla (ROI), jolloin kehittämiseen sijoitetut panokset arvioidaan suhteessa niistä saatuihin tuottoihin suhteessa siihen millä aikataululla tuottoja voidaan saavuttaa. Asiakaskokemusta voidaan arvioida NPS-mittarilla, jolla kerätään tietoa siitä, kuinka todennäköisesti asiakas suosittelee turvapalvelujen palveluja muille. (Tuulaniemi 2011, 239–241.)

6 LOPUKSI

Tämä tutkimusprosessi on toiminut erinomaisena ajattelun apuvälineenä tarkastellessani palveluliiketoimintaa ja nostaessani esille käytäntöön vietäviä kehityskohteita. Todellisuudessa työtä on jatkettu ja jatketaan tämän opinnäytetyön kirjoittamisen ulkopuolella myös tulevaisuudessa.

Tätä työtä kirjoittaessani huomasin, että olen koko työurani ajan toiminut asiakaslähtöisesti, mitä tänä päivänä painotetaan yhtenä keskeisimpänä yritysten menestystekijänä. Tämä on tietyllä tavalla osoittautunut myös tämän tutkimuksen edistämiseen vaikuttavaksi voimavaraksi.

Tämän työn tuloksia ei ole järkevää arvioida vain yhden kehittämisprojektin tuloksena, vaan arviointi on ulotettava organisaation toimintaan ja tulevaisuudessa tapahtuvaan kehittymiseen. Seuraavaksi esitän joitain toimenpiteitä ja pohdintoja tulevaisuuden kehittämishankkeiksi.

Jatkokehitystoimet kohdistuvat organisaation toimintaan ja asiakkuuksiin ja niitä ohjaavat kehitystrendeihin. Tavoitteena on pyrkiä ennakoimaan asiakkaiden tulevaisuuden tarpeita ja niiden kehittymistä. Tulevaisuudessa hyödynnetään tämän kehitysprosessin aikana syntyneitä ideoita, joita ei ole viety käytäntöön ja jotka eivät ole konkretisoituneet. Keskeinen jatkokehitystoimi on henkilöstön osaamispääoman kasvattaminen. Tulevaisuudessa sidosryhmien määrän kasvassa tulee ajankohtaiseksi myös sidosryhmäkartan luominen ja ylläpitäminen, koska sen avulla voidaan kartoittaa käytettävissä olevia resursseja sekä nostaa esille mahdollisia uusia palveluinnovaatioita.

Asiakkuudet pyritään tulevaisuudessa muodostamaan perus- ja vakioasiakassuhteina, jolloin asiakkuuksien hoitamisesta aiheutuvat kustannukset ovat kohtuulliset. Asiakasuskollisuutta pyritään kasvattamaan tuottamalla asiakkaalle sen tasoista laatua, että asiakastyytyväisyys täyttyy. Asiakassuhteiden hoitamisessa pyritään oppimaan asiakkaan tarpeista kumpuavat uudet tavat tuottaa palvelua, jotka pyritään viemään yrityksen päivittäistoimintaan. Uusasiakashankintaan panostetaan strategisesti tärkeiden asiakasryhmien osalta.

Strategisiksi kärkialoiksi on Stadin aikuisopistossa valittu turvallisuus ja hoiva-alat sekä kiinteistöala, joihin panostetaan ja pyritään tuottamaan asiakkaille kokonaisratkaisuja. Hoiva-alaa ja terveydenhuollon palveluja pidetään kuitenkin tällä hetkellä keskeisimpänä kehityskohteena.

Ydinosaamista on koulutustoiminta, joissa osaamista ylläpidetään kehittämällä koulutustuotteita sekä sisäisillä koulutuksilla ja kouluttamalla työntekijöitä. Muotoiltuja koulutustuotteita ja -palveluja stadin aikuisopisto kehittää tämän ohjelman mukaisesti sekä toimimalla yhteistyössä alan asiantuntijoiden kanssa. Kasvukohteiden ja trendien tarpeisiin valmistaudutaan erilaisilla tuote- ja palveluratkaisuilla, kouluttautumalla sekä erikoistumalla. Tuotesortimentti on tällä hetkellä riittävä. Tämä kehittämistyö ei pääty tämän tutkinnon valmistumisen yhteydessä. Maailma muuttuu ja meidän tulee muuttua sen mukana. Kuten Tuulaniemi (2011, 243) osuvasti toteaa: ”Palvelut eivät ole myöskään koskaan täysin valmiita.”

Palveluliiketoiminta on jatkuvaa kehittämistä.

LÄHTEET

Ahola, S. & Anttila, A. 2013. Ammatillisen koulutuksen ja tutkintojärjestelmän kehittäminen. Tilannekatsaus maaliskuu 2013. Muistiot 2013:2.

Best, K. 2006. Design Management. Managing Design Strategy, Process and Implementation. AVA Publishing.

Eskola, J. & Suoranta, J. (2000). Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Given, L. (toim.) 2008. The sage encyclopaedia of Qualitative research of methods. London: Sage Publications Ltd.

Grönroos, C. 1983. Strategic Management and Marketing in the Service sector. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.

Grönroos, C. 2009. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. 4. painos. Helsinki: WSOY Pro Oy.

Gummerus, J. & Von Koskull, C. 2015. The Nordic School – Service Marketing and Management for the Future. Helsinki: Hanken School of Economics, Helsinki

Hanhinen, T. 2010. Työelämäosaaminen – Kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmän konstruointi. Tampereen yliopisto, Kasvatustieteiden laitos. Acta Electronica Universitatis Tampensis 1021.

Heinämäki, A - K. 2009. Yksityinen turvallisuusala turvallisuuspalveluiden tuottajana. Selvitystyö yksityisen turvallisuusalan toimijoista, toimivaltuuksista ja toimintaympäristöstä. Poliisin ylijohdon julkaisusarja 8/2009.

Heinämäki, A - K. 2013. Poliisi ja yksityinen turvallisuusala julkisen vallan käyttäjänä. Tampereen yliopisto Johtamiskorkeakoulu. Pro gradu -tutkielma. Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/84799/gradu06891.pdf?sequence=1> [Viitattu 12.1.2017].

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2015. Tutki ja kirjoita. 20 painos. Helsinki: Tammi.

Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. Tekes.

Jähi, M. 2011. Vartiointipalvelujen arvonmuodostus asiakkaan näkökulmasta. Espoo 2011. VTT Tiedotteita – Research Notes 2591.

Khalifa, A. 2004. Customer value: a review of recent literature and an integrative configuration. *Management Decision*, Vol. 42 Issue: 5, pp.645-666.

Krug, E., Dahlberg, L., Mercy, J. Zwi, A. & Lozano, R. 2002. World report on violence and health.

Kupi, E., Kortelainen, H., Lanne, M., Palomäki, K., Murtonen, M., Toivonen, S., Heikkilä, A - M., Uusitalo, T., Wuoristo, T., Rajala, A. & Multanen, A. 2010. Turvallisuusalan liiketoiminnan kasvualueet ja -mahdollisuudet Suomessa. Espoo 2010. VTT Tiedotteita – Research Notes 2534.

Lanne, M. & Kupi, E. 2007. Miten hahmottaa security-alaa? Teoreettinen malli Suomen securityliiketoiminta-alueista. Espoo 2007. VTT Tiedotteita – Research Notes 2388.

Levä, K. 2003. Turvallisuusjohtamisjärjestelmien toimivuus: vahvuudet ja kehityshaasteet suuronnettomuusvaarallisissa laitoksissa. Tampereen Teknillinen Korkeakoulu.

Lindgreen, A. & Wynstra, F. 2005. 'Value in Business Markets: What do We Know? Where are We Going?' *Industrial Marketing Management*, vol 34, no. 7, pp. 732 – 748.

Martinsuo, M. & Kohtamäki, M. 2014. Teollisen palveluliiketoiminnan uudistaminen – kehittämisen keinot ja menetelmät. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Metsämuuronen, J. 2011. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. International Met-help Ky.

Miettinen, S. 2016. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Mäkelä, K. (toim.) 1990. Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tukinta. Helsinki: Gaudeamus.

Niiniluoto, I. 1997. Johdatustieteen filosofiaan. Helsinki: Otava.

OPH 2017. Turvallisuusvalvojan erikoisammattitutkinto. Dno. OPH-539-2017.

OPH 2016b. Vartijan ammattitutkinto. Dno. 52/011/2016.

OPH 2016a. Näyttötutkinto-opas 2016 – Näyttötutkinnon järjestäjien ja tutkintotoimikuntien käyttöön. 7. uudistettu painos.

OPH 2014. Turvallisuusvalvojan perustutkinto, Turvallisuusvalvoja. Dno. 86/011/2014.

OPH 2006. Vartijan ammattitutkinto. Dno. 44/011/2006.

OPH 2003. Turvallisuusvalvojan erikoisammattitutkinto. Dno. 21/011/2003.

OKM 2011. Korkeakoulut 2011 – yliopistot ja ammattikorkeakoulut. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2011:10. Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75447/okm10.pdf?sequence=1> [Viitattu 22.8.2016].

Parantainen, J. 2011. Tuotteistaminen 10. Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Hämeenlinna: Talentum Oy.

Piispa, M. & Hulkko, L. 2010. Työväkivallan riskiammatit. Työturvallisuuskeskuksen raporttisarja 1/2010. Työturvallisuuskeskus TTK.

Piispa, M. Saarela, K. 2000. Työväkivalta. Teoksessa: *Työn vaarat. Koetut työperäiset sairaudet, työtapaturmat ja työväkivaltatapaukset*. Toim. Seppo Paananen. Työmarkkinat 2000:15. Helsinki: Tilastokeskus.

Rekola, K. & Rekola, H. 2007. Palvelutapa teollisuuden kilpailukeinona. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston julkaisu. Opetusjulkaisu 62. Julkisjohtaminen 4.

Sirén, R. Kivivuori, J. Kääriäinen, J. Aaltonen, M. 2007. Suomalaisten kokema väkivalta 1980 - 2006. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 74. Helsinki.

Suomen lähi- ja perushoitajaliitto Super. 2016. Turpiin vaan ja onnea! Superin selvitys yksityissektorilla työskentelevien jäsenten työsuojelusta. Saatavissa: https://www.superliitto.fi/site/assets/files/4691/super_yksityissektori_tyosuojelu_web_9_2016.pdf [viitattu 13.6.2017].

Talas, M., Kocaöz, S. & Akgüç, S. 2011. A Survey of Violence Against Staff Working in the Emergency Department in Ankara, Turkey. *Asian Nursing Research* 5 (2011) 197 - 203.

Tekes. 2010. Palveluliiketoiminnan sanasto. Saatavissa: <https://www.tekes.fi/tekes/julkaisut1/palveluliiketoiminnan-sanasto--vocabulary-of-service-business/>.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum Oy.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Saatavissa internetistä: URL:http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf [viitattu 30.6.2016].

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). 2006. Tutkimuksen eettinen arviointi Suomessa. Saatavissa: <http://www.aka.fi/globalassets/awanhat/documents/tiedostot/julkaisut/tutkimuksen-eettinen-arviointi-suomessa.pdf>.

Uusitalo, H. (1991). Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkielman maailmaan. Helsinki: WSOY.

VIDICO-hanke, Innopark Programmes Oy. 2013. Sähköisten palvelujen kehittäminen – Toimintamalli ja käsikirja. Saatavissa: <https://www.sli-deshare.net/VIDICOhanke/shkisten-palvelujen-kehittminen-toimintamalli-jak-sikirja>.

Woodall, T. (2003). Conceptualising 'value for the customer': an attributional, structural and dispositional analysis. Academy of Marketing Science Review.

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. Journal of Marketing, 52, 2-22.

Lainsäädäntö

PERUSLAKIVALIOKUNNAN LAUSUNNOT

PeVL 13/2010 vp - HE 239/2009 vp. Hallituksen esitys laeiksi järjestyslain 22 §:n, järjestyksenvalvojista annetun lain ja yksityisistä turvallisuuspalveluista annetun lain muuttamisesta.

Säädösluettelo

Laki elinkeinon harjoittamisen oikeudesta 1919 27.9.1919/122.

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 21.8.2015/1085.

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 12.4.2002/282.

Pakkokeinolaki 22.7.2011/806.

Rikoslaki 19.12.1889/39.



Osaamiskartoituksella osaamisen optimointiin ja johtamiseen

Pohjatietoa tapaamistamme varten (aika pp.kk.vvvv , klo xx:xx) Haastattelun kesto n. 1 tunti.

Stadin aikuisopisto tekee osaamiskartoituksia, jotka selvittävät mm. osaamis-, rekrytointi- ja kehittämistarpeita. Järjestelmään kerätään yritysten ja julkisten organisaatioiden edustajien arvioita ammattilaistensa nykyisistä ja tulevista työelämässä tarvittavista tiedoista, taidoista ja asenteista.

Haastatteluissa kerättävät tiedot tallennetaan salauksilla varustettuun C&Q -tietokantaan. Tietojanne käsitellään luottamuksellisesti. Teidän ei tarvitse valmistautua haastatteluun etukäteen.

Osaamisen tunnistamisen vaiheet:

1. Yrityshaastattelu

Asiantuntijamme selvittää kanssasi yrityksesi välittömät sekä pitkän aikavälin osaamistarpeet.

2. Raportti

Saat havainnollisen ja helposti tulkittavan raportin yrityksesi osaamistarpeista.

3. Osaamisen kehittämisen määrittely ja tuki

Käymme yhdessä tulokset läpi. Autamme sinua löytämään laadukkaat koulutuspalvelut ja muut kehittämisen keinot yrityksesi tarpeisiin. Sovitaan erikseen, raportin valmistuttua.



Haastattelu sisältää seuraavat kysymykset:

1. Mitä osaamista yrityksessänne ammattilaisilta edellytetään tällä hetkellä?
2. Mitä osaamista yrityksessänne tulevaisuudessa tarvitaan?
3. Mitä osaamista henkilöstöllänne pitäisi olla nykyisen osaamisen lisäksi?
4. Oletteko palkkaamassa yritykseenne henkilöstöä?
5. Osallistuisiko joku henkilöstöstänne tutkintoon johtavaan koulutukseen?
Mihin tutkintoihin?
6. Mitä alihankintapalvelua tai tilapäistyövoimaa on ollut alueeltamme vaikea hankkia?
7. Oletteko halukas tarjoamaan työharjoittelupaikkaa opiskelijoille?
8. Mitä tietoja, taitoja ja asenteita vastavalmistuneilta rekrytoiduilta tavallisimmin puuttuu?

Competence & Qualification –järjestelmä, osaamisen analysoinnin välineenä
Osaamisen hallintajärjestelmä C&Q (Competence & Qualification) on suomalainen tuote. Tähän mennessä järjestelmään on koottu yli 12 000 erilaista osaamisaluetta. Järjestelmä on tehokas osaamisen kehittämisen työkalu, joka auttaa myös rekrytointisuunnittelussa ja perehdyttämisessä. [Lisätietoa C&Q järjestelmästä](#)

Kartoitus on yrityksellesi maksuton.



Kysymys 1 Tällä hetkellä edellytettävä osaaminen
PäätoimialaQ Terveys- ja sosiaalipalvelut (T2008)

Ammatti 51321 Lähihoitaja, perushoitaja (A2001); 51321 Lähihoitaja
(A2001)

Haastattelija Nykopp, Leena Osaamisaluetaso 5

Osaamisalueiden määrä yhteensä 99

Organisaatioiden määrä yhteensä 4

Ammattilaisten määrä yhteensä 282

Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä 11900

Tunnus	Osaamisalue	Henkilöt Määrä	Henkilöt %	Organisaatiot Määrä	Organisaatiot %	Merkitys	Osaamistaso
AA5	Dokumentointi-, raportointitaidot	95	1	1	25	5.00	3.00
AE0	Työn laadunhallinta, laatuajattelu, -tietoisuus	62	1	1	25	5.00	4.00

Jatkuu seuraavalla sivulla.

AE00	Laadukas toiminta, hyvä työn laatu	78	1	1	25	5.00	3.00
CE156f	lääkään henkilön, vanhuksen ravitsemuksen osaaminen	95	1	1	25	5.00	3.00
CF00	Hoitotyön toimintojen tunteminen, kokonaisuuden hahmottaminen	95	1	1	25	5.00	3.00
CF001a a	Potilasasiakirjojen käsittelyyn ja kirjaamisiin liittyvä osaaminen	235	2	3	75	5.00	2.67
CF001e	Verensokerin mittauksen hallinta	62	1	1	25	5.00	4.00
CF002f	Asiakkaan ammatillinen kohtaaminen	125	1	2	50	5.00	3.00
CF010b a	Perustietous lääkkeistä, yleisimpien lääkkeiden tuntemus	95	1	1	25	5.00	2.00
CF041a b	Verenpaineen mittaaminen automaattilaitteella	62	1	1	25	5.00	5.00
CF041c	Happisaturaatiomittarin käytön osaaminen	62	1	1	25	5.00	3.00
CF041m	Hapenantoon liittyvä osaaminen	62	1	1	25	5.00	2.00
CF043s a	Vanhusten lääkehoitoon liittyvä osaaminen	282	2	4	100	5.00	2.25

Jatkuu seuraavalla sivulla.

CF043x	Lääkityksen vaikutuksen ja lääkityksen muutoksen havainnointiin ja arviointiin liittyvä osaaminen	95	1	1	25	5.00	2.00
CF043y	Peruslääkityksen hallinta, lääkehoitotaidot	62	1	1	25	5.00	3.00
CF047e	Hoitosuunnitelman laadinta	220	2	3	75	5.00	2.33
CF047j	Hoitosuunnitelman toteutumisen seuranta ja arviointi	220	2	3	75	5.00	1.33
CF055	Saattohoitotaidot	282	2	4	100	5.00	3.50
CF116b	Muistisairaahan kanssa toimimiseen liittyvä osaaminen	125	1	2	50	5.00	3.00
CF142b	Dementiatietous, dementiahoitotyö, muistihäiriöisen henkilön hoitotaidot	95	1	1	25	5.00	3.00
CG004	Omaisten, läheisten, perheen huomiointi ja yhteistyötaidot heidän kanssaan	282	2	4	100	5.00	3.00
CG051a	Voimavaraosaaminen, henkilön voimavarojen hyödyntäminen, voimaannuttavien menetelmien hallinta	95	1	1	25	5.00	3.00
CG240e	Vanhuksen nestetasapainon arviointitaidot	95	1	1	25	5.00	3.00
EA400	Turvallisuuden tunteen luomiseen liittyvä osaaminen	47	0	1	25	5.00	2.00

Jatkuu seuraavalla sivulla.

FB	Yhteistyökykyisyys, yhteistyötaidot	125	1	2	50	5.00	2.50
FB05	Me-henkisyys, yhteistyöhakuisuus, kollegiaalisuus, rakentava asenne	47	0	1	25	5.00	3.00
GA	Motivoitunut, aktiivinen ja myönteinen asenne omaan työhön	78	1	1	25	5.00	3.00
GA2	Sitoutuminen työelämän toimintatapoihin, työsosiaalinen käytös, toimiminen työelämän pelisääntöjen mukaan	95	1	1	25	5.00	4.00
GD00	Vastuuntuntoisuus, tunnollisuus	95	1	1	25	5.00	4.00
GF230	Elämänhallinta, vastuullisuus omasta elämästä, huolehtii itse omasta elämästä ja hyvinvoinnista	47	0	1	25	5.00	3.00
CG240a	Monisairaiden vanhusten hoitotyön hallinta	220	2	3	75	4.67	3.00
AI411	Ergonomisen työskentelytavan hallinta	125	1	2	50	4.50	3.00
CF040a	Päivittäisten perushoitotoimenpiteiden hallinta	282	2	4	100	4.50	4.00
CF042f	Kivunhoitotaidot	125	1	2	50	4.50	3.00
CG041d	Asiakkaan mielekkään arjen ylläpitämiseen liittyvä osaaminen	125	1	2	50	4.50	3.00
EA000	Asiakaspalveluun liittyvä tilanneherkkyys, läsnäolo	157	1	2	50	4.50	3.00

Jatkuu seuraavalla sivulla.

GB001	Tiedon hankintaan, tiedonhakuun liittyvä osaaminen, tiedon etsiminen eri lähteistä	125	1	2	50	4.50	2.50
GD45	Omien töiden organisointikyky, suunnittelu- ja priorisointitaidot	125	1	2	50	4.50	3.00
CE114	Ravitsemustietous, ravitsemuksen perusteiden tuntemus, ravitsemus-suositusten hallinta	187	2	3	75	4.33	3.67
CF116a	Tietous geriatrisista sairauksista, ml. muistisairaudet	220	2	3	75	4.33	3.00
CF331	Apuvälineiden turvallisen ja asianmukaisen käytön hallinta	220	2	3	75	4.33	3.67
AA2	Vuorovaikutus-, viestintä- ja kommunikointitaidot	282	2	4	100	4.25	2.75
CF044d	Kuntouttavan työotteen osaaminen, motivointi, kannustus ym.	282	2	4	100	4.25	3.75
CG240g	RAI-järjestelmän, arviointi- ja seurantamenetelmän hallinta	282	2	4	100	4.25	2.75
AA1	Suomen kielen taito	235	2	3	75	4.00	3.33
AA10	Suomen kielen selkeän kirjallisen tekstin tuottamistaito	78	1	1	25	4.00	2.00
AA22	Kirjallinen ilmaisu, tekstin tuottaminen	62	1	1	25	4.00	3.00
AC01	Aseptisen työskentelyn hallinta, aseptiikan hallinta	282	2	4	100	4.00	3.50
AD	Tietotekninen yleinen osaaminen	173	1	2	50	4.00	3.00

Jatkuu seuraavalla sivulla.

AD033a	Tietoturvallisuuden ja tietosuojan hallinta	78	1	1	25	4.00	3.00
AI124f	Sairauskohtauksiin liittyvä ensiapuosaaminen	173	1	2	50	4.00	3.50
AI4	Työturvallisuus- ja ergonomiosaaminen	95	1	1	25	4.00	3.00
CB014i	Terveystieteiden tietotekniikka (ISO/TC 215 ja CEN/TC 251)	62	1	1	25	4.00	2.00
CF004	Potilasturvallisuuden hallinta	47	0	1	25	4.00	4.00
CF010f	Yksilövästuisen hoito- ja hoivatyön hallinta (potilaskeskeisyys, omahoitajuus)	95	1	1	25	4.00	3.00
CF017d	Kansanterveysriskien tuntemus, kansansairauksien, kansantautien tuntemus	95	1	1	25	4.00	3.00
CF017p	Psykkisten, psykiatristen sairauksien tuntemus	62	1	1	25	4.00	3.00
CF03	Hoitotyöhön liittyvien koneiden, laitteiden ja välineiden käytön hallinta	95	1	1	25	4.00	3.00
CF032a	Hengitysteiden imulaitteiden käyttöosaaminen	62	1	1	25	4.00	2.00
CF040a b	Pesemisen ja hygieniahoidon hallinta, perushoitoon liittyvä osaaminen	95	1	1	25	4.00	4.00

Jatkuu seuraavalla sivulla.

CF041a	Verenpaineen manuaalinen mittaustaito	157	1	2	50	4.00	2.50
a							
CF045h	Vatsantoimintaan liittyvien toimintojen hallinta	95	1	1	25	4.00	3.00
CF049b	Infektioiden torjuntaan liittyvä osaaminen, MRSA-erityistaidot	95	1	1	25	4.00	2.00
CF117	Mielenterveyteen, psykiatriseen hoitoon liittyvä tietous	62	1	1	25	4.00	2.00
CF21	Hampaiden- ja suunhoitoon liittyvä tietous	235	2	3	75	4.00	2.33
CF241	Suun ja hampaiden terveydenhoidon hallinta	95	1	1	25	4.00	2.00
CF310g	lääkään ihmisen toimintakyvyn ja siihen vaikuttavien tekijöiden tuntemus	125	1	2	50	4.00	4.00
CG243a	Ikääntyneen henkilön ulkoiluttamistaito	62	1	1	25	4.00	4.00
EA00	Myönteisen asiakaspalvelukokemuksen luomiseen liittyvä osaaminen	95	1	1	25	4.00	3.00
FB00	Tiimityöskentelytaidot	95	1	1	25	4.00	4.00
FB051a	Työtovereiden kunnioittaminen	95	1	1	25	4.00	4.00

Jatkuu seuraavalla sivulla.

GA0	Oma-aloitteisuus, itsenäinen ote työhön, omatoimisuus, itseohjautuvuus	95	1	1	25	4.00	4.00
GA12	Ylpeä tekemästään työstä, ammattiyhteisyys, oman työn arvostus, hyvä asenne työtään kohtaan	95	1	1	25	4.00	4.00
GA122	Nöyryys omaa työtä kohtaan	95	1	1	25	4.00	3.00
GB0	Ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen, itsensä kehittämishalu, ajan tasalla itsensä pitäminen	95	1	1	25	4.00	4.00
GB021	Kyky arvioida ja kehittää omaa toimintaansa, kehittävän arvioinnin ja sen vastaanottamisen taito, reflektioiva työote	47	0	1	25	4.00	2.00
GC0	Muutosvalmius, muutoksen sietokyky	95	1	1	25	4.00	3.00
GC11	Joustavuus työtehtävissä ja työmenetelmissä, henkilön osaamisen monipuolinen käytettävyyden	95	1	1	25	4.00	3.00
GC110	Tilannetaju, joustava eri tilanteissa, pelisilmä	95	1	1	25	4.00	3.00
GD12	Ihmisten yksilöllisyyden ja erilaisuuden hyväksyminen ja kunnioittaminen	95	1	1	25	4.00	3.00
GD22	Itsearviointitaidot, realistinen käsitys omasta osaamisesta	95	1	1	25	4.00	2.00
GD511	Ongelmanratkaisukyky	95	1	1	25	4.00	4.00

Jatkuu seuraavalla sivulla.

GH20	Kustannustietoisuus, taloudellinen ajattelu, tulosajattelu	62	1	1	25	4.00	4.00
IB	Innovatiivisuus, luovuus, ideointikyky	95	1	1	25	4.00	2.00
CF001b	Haavanhoidon perustaidot	282	2	4	100	3.75	3.00
AI1	Ensiapuvalmiudet, hätäensiavun hallinta	95	1	1	25	3.00	4.00
CE301d	Asiakastilojen viihtyisyydestä huolehtiminen	62	1	1	25	3.00	3.00
CE343	Tekstiilihuoltopalvelujen hallinta (sis. vaatehuolto, pyykin pesu)	62	1	1	25	3.00	3.00
CF015e	Fysiologisten mittaustulosten ja tutkimusten ymmärtäminen	95	1	1	25	3.00	3.00
CF042	Sairaanhoidon taidot, kliiniset hoitotaidot	95	1	1	25	3.00	2.00
CF047m	Hoitoneuvotteluun liittyvä osaaminen	62	1	1	25	3.00	3.00
CF302d	Kyky auttaa kuntoutujaa itse oivaltamaan kuntoutumiseen vaikuttavia tekijöitä	62	1	1	25	3.00	3.00
CG041a	Viriketoimintaan liittyvä osaaminen	62	1	1	25	3.00	3.00
CG240d	Vanhuksen ravitsemustilan arviointitaidot	95	1	1	25	3.00	3.00
CG253	Vanhuspalvelujen kehittämiseen liittyvä osaaminen	62	1	1	25	3.00	2.00

Jatkuu seuraavalla sivulla.

CP100u	Opiskelijoiden arviointiprosessin tuntemus	95	1	1	25	3.00	2.00
CP118b	Työelämän edustajan näyttöön ja tutkinnon suorittamiseen liittyvä osaaminen	95	1	1	25	3.00	2.00
CP140a	Opiskelijoiden/harjoittelijoiden ohjaus ja opastus	125	1	2	50	3.00	4.50
GD021	Uteltias, kiinnostunut	95	1	1	25	3.00	4.00

Merkitys 5: 5 Erittäin merkittävä, 4: 4 Merkittävä, 3: 3 Jonkin verran merkittävä, 2: 2 Vähäinen merkitys, 1: 1 Ei merkitystä, 0: 0 Ei valittu

Osaamistaso 5: 5 Erinomainen, 4: 4 Hyvä, 3: 3 Kohtalainen, 2: 2 Tyydyttävä, 1: 1 Heikko, 0: 0 Ei vastattu, -1: -1 Ei osaa sanoa, -2: -2 Ei tarvetta

Jatkuu seuraavalla sivulla.

Ammattilaisten määrä yhteensä 282

Henkilöiden osaamisalueiden määrä yhteensä 11900

Tunnus	Osaamisalue	Henkilöt Määrä	Henkilöt %	Organisaatiot Määrä	Organisaatiot %	Merkitys	Osaamis- taso
AA5	Dokumentointi-, raportointitaidot	95	1	1	25	5.00	3.00
AE0	Työn laadunhallinta, laatuajattelu, -tietoisuus	62	1	1	25	5.00	4.00
AE00	Laadukas toiminta, hyvä työn laatu	78	1	1	25	5.00	3.00
CE156f	lääkään henkilön, vanhuksen ravitsemuksen osaaminen	95	1	1	25	5.00	3.00
CF00	Hoitotyön toimintojen tunteminen, kokonaisuuden hahmottaminen	95	1	1	25	5.00	3.00

SAATE KYSELYTUTKIMUKSEEN 15.3.2017

OPINÄYTETYÖ -KYSELY; ASIAKASPALVELU TURVALLISUUSALALLA –
OSAAMISTARPEIDEN SELVITYS

Arvoisa kyselyn vastaanottaja,

Tässä opinnäytetyö -tutkimuksessa selvitetään sosiaali- ja terveydenhuollon turvallisuuspalveluiden osaamistarpeita.

Kyselyn tarkoituksena on selvittää vartioimisliikkeiden valmiutta tarjota osaa-
vaa henkilöstöä sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteisiin.

Kysely suoritetaan sähköpostikyselynä ja vastauksia käsitellään siten, että ken-
enkään yksittäistä vastausta ei voida aineistosta erottaa ja siten vastaajaa ei
voida tunnistaa. Vastauksenne käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja
vastausten tulokset julkaistaan ainoastaan yhteenvetomuodossa. Vastaami-
seen kuluu aikaa noin 20 minuuttia.

Pyydän vastaamaan mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 29.3.2017
mennessä. Halukkaille toimitan tutkimukseni sen valmistuttua.

Kiitän lämpimästi vaivannäöstänne ja vastauksestanne.

Joni Miettinen

Annan mielelläni lisätietoja.
E-mail joni2.miettinen@gmail.com
Puh. +358 40 963 2726

LIITE 1 KYSYMYSRUNKO

- 1) Minkälaisia palvelukokonaisuuksia teillä on tarjolla kyseiselle toimialalle?**
- 2) Miten koulutatte henkilökuntaa kyseiselle toimialalle?**
- 3) Miten kyseiset kohdat ovat huomioitu palvelussanne?**
 - a) asiakaspalveluun liittyvä tilanneherkkyys, läsnäolo
 - b) muistisairaahan kanssa toimimiseen liittyvä osaaminen
 - c) asiakkaan ammatillinen kohtaaminen
 - d) turvallisuuden tunteen luomiseen liittyvä osaaminen
- 4) Onko teillä käytössänne palvelujen kehittämistyökaluja?**
- 5) Onko kehittämistyö systemaattista?**
- 6) Otetaanko asiakas mukaan palvelun kehittämiseen? Jos otetaan, niin miten?**
- 7) Miten kehittäisitte oppilaitosten koulutustarjontaa?**